



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro
de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia (ORCID: 0000-0002-7348-1453)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por ser la luz y mi guía en los momentos más difíciles de la vida.

A mis abuelos Melchora y Eleuterio por ser la inspiración para seguir mi labor profesional y enseñarme a ser una persona de bien.

A mis tías y prima Michely, Yolanda y Zuleika por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A la plana docente de la UCV por enseñarnos a seguir fortaleciendo la educación en la investigación haciéndonos partícipes de la búsqueda de estrategias de mejora en el Sector Salud.

Sandy Marylhia

Agradecimiento

A Dios por guiarme en cada paso que doy haciéndome sentir que no estoy sola y sobre todo a su amor infinito, como también a mi familia, amigos, adultos mayores y asesores que fueron el pilar para el desarrollo de la presente investigación por su motivación y dedicación.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos colocar en tiempo pasado.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Expertos considerados en el estudio.....	17
Tabla 2	Nivel de calidad de atención del servicio de enfermería.....	22
Tabla 3	Nivel de la satisfacción percibido por el adulto mayor	22
Tabla 4	Prueba de normalidad de la distribución de datos de las variables de calidad de atención y satisfacción	23
Tabla 5	Análisis correlacional de las variables de la calidad de atención y la satisfacción	24
Tabla 6	Análisis correlacional entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción.....	25

Índice de figuras

Figura 1	Diseño de la investigación.....	15
Figura 2	Nivel de la dimensión elementos tangibles	77
Figura 3	Nivel de la dimensión confiabilidad	77
Figura 4	Nivel de la dimensión empatía	78
Figura 5	Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	78
Figura 6	Nivel de la dimensión seguridad	79
Figura 7	Nivel de la variable calidad de atención	79
Figura 8	Nivel de la dimensión humana	80
Figura 9	Nivel de la dimensión técnico científico.....	80
Figura 10	Nivel de la dimensión entorno	81
Figura 11	Nivel de la variable satisfacción	81

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021. El estudio presentó un tipo de investigación cuantitativa, con alcance correlacional y diseño no experimental, teniendo una población de 360 adultos mayores que aplicando la fórmula de muestra se consideró a 187, habiéndose elaborado un instrumento para las variables de calidad de atención y satisfacción, los cuales fueron validados por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. Se halló por resultados que 52% de los adultos mayores destacaron un nivel alto de calidad de atención en el servicio y el 60% mostraron un nivel alto de satisfacción. En el análisis de contrastación de hipótesis se enfatizó que existe de una fuerte correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción, la misma que fue representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,767** y un nivel de significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05. frente a estos resultados se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada por el investigador.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, adulto mayor, paciente.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the elderly at the Manuel Manrique Nevado Polyclinic Assistance Center in times of pandemic, Chiclayo, 2021. The study presented a type of quantitative research, with correlational scope and design non-experimental, having a population of 360 older adults who, applying the sample formula, were considered 187, having developed an instrument for the variables of quality of care and satisfaction, which were validated by expert judgment and its reliability was determined by means of Cronbach's Alpha. It was found by results that 52% of the older adults highlighted a high level of quality of care in the service and 60% showed a high level of satisfaction. In the hypothesis contrast analysis, it was emphasized that there is a strong positive correlation between service quality and satisfaction, which was represented by a Spearman Rho coefficient score of 0.767 ** and a significance level of 0.000 being this less than 0.05. Faced with these results, the decision was made to reject the null hypothesis and accept the hypothesis proposed by the researcher.

Keywords: quality of care, satisfaction, elderly, user.

I. INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual, todos los profesionales de salud se encuentran alarmados por la pandemia COVID -19, dado que ha causado miles de muertes sobre todo en los adultos mayores, por ende, es de necesidad, que el personal de salud logre ofrecer un servicio de calidad a los usuarios donde no sólo se busque velar por su bienestar sino que también se ofrezca un servicio que logre satisfacer sus expectativas, cabe destacar que la evaluación de la satisfacción de los pacientes, identifica los criterios que llegan a influir tanto en la percepción de la calidad de servicio que se ofrece al paciente y en su bienestar, destacando la importancia de que el sector salud tome decisiones importantes para realizar cambios y potenciar su servicio. (González, Acuña, & Loredo, 2021)

En el Perú, se ha logrado observar en las últimas cuatro décadas, que las probabilidades de esperanza de vida han aumentado hacia un promedio de 74,6 años, pues, anteriormente los hombres en el Perú, su periodo de vida variaba entre los 70 a 72 años mientras que las mujeres alcanzaban los 76 a 77 años, los indicadores, son modificables y se alinean netamente a la condición de vida, la urbanización de zonas en extrema pobreza y el desarrollo nuevos medicamentos y tratamientos de enfermedades que ayudan a que se disminuya el riesgo de mortalidad (INEI, 2021).

En Lambayeque, en una investigación realizada por Sandoval (2019), señalaron que aproximadamente el 73% de personas adultas mayores manifestaron una satisfacción de nivel medio, frente a los servicios de salud que se les ha ofrecido en un centro de salud de José Leonardo Ortiz, de igual forma, el 72,9% mostró una satisfacción media concerniente a la orientación e información que les ofrece el personal de salud, asimismo, se evidenció la existencia de procesos deficientes respecto al cuidado ofrecido al paciente, dado que en muchas ocasiones los profesionales no se han presentado por su nombre y no han demostrado interés por la pronta recuperación del paciente.

Por otro lado, Chumioque (2018), señaló que, concerniente al servicio que ofrece el personal de enfermería en el área de Geriatria del HNAAA, Los pacientes adultos mayores manifestaron un nivel de satisfacción bajo caracterizado por el 50%, mientras que el 23,75% indicó una satisfacción de nivel medio y tan sólo un reducido 26,25% señaló una satisfacción alta. Es de esta

manera como se señala que el cuidado ofrecido por el personal asistencial no llega a ser de satisfacción por la opinión ofrecida por los pacientes, pues los porcentajes, indican, la necesidad que presentan los profesionales para potencializar sus servicios hacia un nivel de calidad.

No obstante, las problemáticas antes mencionadas no son ajenas a la realidad vivenciada en los pacientes adulto mayor del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado, pues la institución en tiempos de pandemia dejó de brindar atención presencial a los pacientes, causando insatisfacción e incertidumbre en el seguimiento a la salud de la población como también a la institución ya que tenían que buscar estrategias para seguir brindando su atención.

Por otro lado, se destaca que en la actualidad la entidad ya viene ofreciendo sus servicios con normalidad adaptados al nuevo cambio de vida y poniendo en práctica todas las medidas de seguridad frente al contagio de la Covid-19, por ende, se requiere investigar sobre el actual nivel de satisfacción que poseen los pacientes referentes a la calidad de servicio que brindan los profesionales de enfermería en la atención primaria del adulto mayor.

Por lo cual, ante la problemática vivida es necesario que los profesionales de salud busquen velar y contribuir en el cuidado de la salud de los adultos mayores, ya que el personal de enfermería como parte del cuidado de la salud, tiene la finalidad de brindar ayuda a una etapa que merece la atención y cuidado especial, pues en la pandemia, la población adulta ha sido la más afectada, exponiendo no solo la fragilidad de los adultos mayores, sino la de los sistemas y entornos que los rodean, haciendo que la calidad de servicios brindados sea muy carentes. En el presente trabajo de investigación se plantea el siguiente problema ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021?

Siendo esta investigación en el ámbito social de beneficio para los adultos mayores, que tienen necesidades de cuidado y con frecuencia padecen enfermedades agudas y crónicas, destacando la importancia de brindarles el apoyo necesario para que dispongan de fácil acceso a los diversos servicios de atención médica, buscando el desarrollo de una atención cálida, pues el estado de emergencia, no solo llega a afectar de manera física al paciente sino también

de forma emocional y psicológica, señalando así, que la atención dependerá de la actuación rápida del profesional de salud.

Servirá como referente en el ámbito práctico para la toma de decisiones de la institución con el fin de mejorar la atención de calidad, contribuyendo así a la población de adultos mayores a un envejecimiento saludable y con tratamiento oportuno, sabiendo que el garantizar un nivel óptimo de salud a nuestra comunidad no solo es responsabilidad del gobierno y autoridades, sino depende de cada profesional encargado de brindar una atención comprometida con la calidad y efectividad. En el ámbito teórico, con el desarrollo del estudio se busca contribuir a la contrastación de realidades investigadas de diferentes enfoques y poder establecer la existencia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores partiendo desde los primeros niveles de atención, pues es la puerta para brindar una atención idónea a los pacientes.

Por objetivo general se tiene: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021 y por objetivos específicos: a) Identificar el nivel de la calidad de atención del servicio de enfermería brindado al adulto mayor del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado Chiclayo, 2021, b) Analizar el grado de satisfacción percibido por el adulto mayor de la atención del personal de enfermería y condiciones del entorno del servicio del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado Chiclayo, 2021; y c) establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia Chiclayo, 2021.

Por lo consiguiente sus hipótesis serán: H1: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021 y H₀: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación está conectada a otros antecedentes que tienen el mismo propósito que permiten percibir la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en una institución, desde el punto internacional se consideraron a:

En Alemania, Bidzan et al. (2020), que estableció por objetivo analizar los predictores de la calidad de vida con el bienestar y la satisfacción de las personas mayores durante la pandemia frente al servicio ofrecido por los enfermeros, el estudio fue correlacional y la muestra lo conformaron 494 adultos. Concluyeron que la calidad de vida se relaciona significativamente con la satisfacción y el bienestar del adulto mayor durante el servicio ofrecido por el personal de enfermería, presentando un nivel de significancia menor a 0,05 y una correlación de Pearson de 0,528, de igual forma se llegó a identificar que los niveles de ansiedad mostrados por los adultos fue mucho más bajo en comparación con los jóvenes.

En California, Althobaiti, Alharthi y Alzahrani (2020), su objetivo fue analizar la percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería, el estudio fue cualitativo, por resultados denotaron identificar que los factores que se relacionan con el paciente son: el entorno asistencial y la enfermería, pues los pacientes necesitan una atención individualizada, pronta y respuestas competentes donde se les brinde seguridad y empatía; mientras que, los factores que necesita el personal de enfermería son disponer de un ambiente de trabajo que dé respuesta a sus necesidades, contar con liderazgo, iniciativa y empoderamiento en la toma de decisiones.

En Cuba, Pérez (2020), en su estudio estableció por objetivo analizar la relación existente entre la satisfacción y la experiencia positiva que presentan los clientes de una atención médica cubana, referenciando al tiempo de la Pandemia Covid 2019, el estudio fue correlacional transversal, se utilizó el cuestionario del SERVPERF y se presentó por resultados que la satisfacción se relaciona significativamente con la experiencia positiva de los usuarios, porque se estableció un nivel de significancia menor al 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.658, se identificó un nivel alto de satisfacción, sin embargo un 30% manifestó que la entidad requiere una atención más personalizada.

A nivel nacional, en Iquitos, Flores (2020), presentó por objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de un consultorio externo, el diseño fue no experimental, el instrumento utilizado fue la herramienta del Servqual, permitiendo identificar que el 92,4% de los usuarios denotaron insatisfacción, mientras que concerniente a las dimensiones de la calidad se identificó insatisfacción en cada una de ellas las mismas que fueron representadas bajo un porcentaje del 94% de insatisfacción, mientras que dimensión de fiabilidad se destacó un 96% de insatisfacción, en la capacidad de respuesta un 83%, mientras que en seguridad y empatía un 91% y 94% respectivamente, mientras que se mostró insatisfacción del 93% frente a los aspectos tangibles.

En Lima, Ramos, Podesta y Ruiz (2020), su objetivo fue realizar un análisis a la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos, el estudio fue correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra lo representaron 23 pacientes, los resultados señalaron que un 23% de pacientes indicó haber recibido una alta calidad de atención, concerniente A las dimensiones de calidad, se destacó que en la fiabilidad, en la capacidad de respuesta, en los aspectos tangibles, en la empatía y seguridad nivel medio que estuvo representado por el 49%, 48%, 56%, 52% y 57% respectivamente, asimismo, el 95% calificó una satisfacción media y el 5% baja. Concluyendo que, las variables se encuentran fuertemente relacionadas con una significancia menor al 0,05.

En Trujillo, García y Guevara (2017) realizar una investigación con el propósito de establecer la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción que es percibida por el adulto mayor, se destacó un estudio correlacional y se presentaron por principales resultados que ambas variables presentan una relación significativa con una puntuación de Chi Cuadrado de 7,215 y un nivel de significancia menor al 0.05, en la cual llegaron a la conclusión que la calidad de servicio que ofrezcan los profesionales de salud se encontrará establecida por los niveles de satisfacción del usuario.

En Moquegua, Jiménez (2018), planteó por finalidad analizar el nivel de correlación que se presenta entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio ofrecido por el personal de enfermería dentro del área de hospitalización de un establecimiento de salud, la muestra fue de 136 usuarios y el enfoque fue cuantitativo – correlacional, los resultados señalaron que el 55,8% de los

pacientes muestran satisfacción alta frente al servicio otorgado, el 73,5% de los pacientes calificaron como nivel alto al servicio. Concluyeron que ambas variables de estudio tienen una fuerte relación significativa con una puntuación de Rho de Spearman de 0,768 un nivel de significancia menor al 0.05.

A nivel regional, en Chiclayo, Cueva, Aponte y Carmona (2018), señalaron por finalidad establecer el nivel de efectividad que presenta el cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción que perciben los pacientes adultos mayores dentro de servicio de geriatría en un hospital de Chiclayo, el enfoque fue cuantitativo y el diseño no experimental y la muestra lo representaron 20 adultos mayores y 10 profesionales de enfermería, se llegó a concluir que la satisfacción que presentan los pacientes fue de nivel medio concerniente al trato que los profesionales de salud le brindaron, en la cual, la dimensión interpersonal fue la que destacó el puntaje más bajo de calidad de servicio ofrecido por las enfermeras.

Continuando, con el desarrollo del marco teórico, se procedió a establecer las teorías para la calidad de servicio y satisfacción que se consideraron en el estudio, presentando así a Carvalho y Cordeiro (2018) quienes sostienen la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau (1997) donde indican la conexión que se manifiesta entre el profesional de enfermería y el paciente, donde no se focaliza únicamente en la atención biofísica de la enfermedad, sino que, en el compromiso con la conducta y sentimiento que el paciente aborda referente a la enfermedad, ayudando a enfrentar las complicaciones que puedan aparecer de manera conjunta a la enfermedad.

Según, Cordeiro y Costa (2021), indican que Peplau aplicó cogniciones derivados de la ciencia conductual, determinando que emplear el concepto psicológico de los acontecimientos, sentimientos y comportamientos a las intervenciones de enfermería. Por otra parte, según Wasaya et al. (2021) manifestaron que Peplau determina al paciente como un ser humano, persona o cliente, en la que conceptualiza a la enfermería como un proceso interpersonal terapéutico. Estableciendo que la enfermería es aquel mecanismo educativo cuya finalidad se centra en ayudar al paciente a estar consciente y permita dar solución a las complicaciones que obstaculizan su vida diaria.

De igual forma, Armidos, Syuhaimie y Eka (2020), señalan que bajo la teoría de Peplau, al personal de salud y pacientes, se les denomina seres

humanos, distintamente cada uno con impresiones desarrolladas por sentimientos, pensamientos, ambiciones, hipótesis, expectativas y acciones, la interconexión de estos son el pilar en el proceso de enfermería,

Una de las teorías relacionadas también con esta investigación, es el cuidado humanizado de Jean Watson determinado en el año 1985, donde establece que está integrado por tres criterios principales como lo son, la mente, cuerpo y alma, indagando el crecimiento del servicio por medio de un concepto de respeto y apoyo entre el paciente – cuidador (enfermero) (Riegel, Oliveira y Silveira, 2018). Se manifiesta que el cuidar se le considera el aspecto principal de todo individuo, determinando la base prioritaria para todo profesional de enfermería, siendo un proceso ordenado, formal y orientado a cubrir las distintas necesidades del individuo buscando mejorar su salud (Watson y Sitzman, 2018).

Esta teoría se fundamenta en el aspecto humanizado de los cuidados, considerándose un fundamento esencial que permite propagarse más allá de la recuperación de los pacientes cuidados; sino que además se busque el respeto y la confianza duradera como propulsor para facilitar el proceso del cuidado con un pacto digno y humano (Watson y Woodward, 2010).

Por lo tanto, ambas teorías se relacionan con la presente investigación porque destacan que el personal de enfermería no solo tiene que abocarse a la atención de la enfermedad sino en velar por su bienestar psicológico, brindándole su apoyo incondicional para que conjuntamente puedan hacer frente a las complicaciones externas que pueda ser producto de la enfermedad que padece el paciente.

La Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM) (2021), Asegura el derecho de las personas a tener un envejecimiento digno y que éste pueda desarrollarse de manera saludable, activa y que denote características productivas para la sociedad, es por ello que se ha perfeccionado la calidad de vida en base a la satisfacción integral de cada una de las necesidades presentadas por los pacientes. de la misma manera, se ha llegado a establecer por medio normativas y decretos supremos Que la prestación de los servicios de salud debe ser de carácter fundamental e indispensable dentro de cada sistema de administración local, regional y nacional, pues se establece la calidad de la asistencia médica presenta una ardua relación con el proceso de evolución de la ciencia y de la tecnología en las áreas de Medicina buscando en todo momento

que se incremente la investigación y generar beneficios en el bienestar de las personas logrando maximizar utilidades y disminuir riesgos (Ministerio de Salud, 2007).

Continuando con el análisis teórico de las variables, se establece que la calidad de atención se representa como la disposición del personal de salud para atender de manera equilibrada al paciente, buscando en todo momento la disminución de riesgos y beneficios para el paciente (Larsen et al., 2021). Se indica que el paciente atendido en los servicios de salud presenta tres dimensiones de necesidades en función a la calidad como lo indica el Ministerio de Salud (2007):

Según la primera dimensión de necesidades o expectativas básicas que presentan los usuarios, se establece que las personas aguardan y tienen la idea de que la atención sea segura y que esta se encuentra cubierta por un personal capacitado, cortés, educado y honesto para ofrecer un servicio de atención óptimo e influenciar en que los tratamientos efectuados en los pacientes denoten resultados positivos, mientras la segunda dimensión de interés, señala la disposición que tiene el personal de salud para brindar un servicio alcanzable, denotando en todo momento atención personalizada, y en la última dimensión se destaca a la buena apariencia física que presente en las instalaciones y el personal médico, pues mediante ellos se podrá brindar el servicio solicitado y requerido por el paciente de manera idónea (Ministerio de Salud).

Organización Mundial de la Salud (2020) destaca que la calidad del servicio se resalta por será que el mecanismo de administración que permite a las organizaciones brindar un proceso y atención ordenado, estable y de mejora continua que llega a integrar a toda institución en la búsqueda y ejecución de la creación de valores agregados llegando el cumplimiento de las expectativas de los pacientes y de la comunidad y en efectuar una cobertura para el cierre de las brechas de las necesidades valorando en todo momento las opiniones de los pacientes.

Conforme el Ministerio de Salud (2021), conceptualiza a la calidad como una serie de servicios, diagnósticos y terapéuticos óptimos para alcanzar una atención asistencial adecuada, enfatizando en primer lugar en los factores e intelectos del paciente y del servicio asistencial, alcanzando como consecuencia un resultado con un riesgo reducido, y una satisfacción incrementada.

Según, Hanefeld, Powell y Balabanova (2017), señalan que la asistencia de alta calidad se interpreta como el incremento sostenible del bienestar del paciente luego considerando el balance de las ganancias y pérdidas que asisten en el procedimiento de asistencia en todas sus dimensiones, de tal manera, que la población y los pacientes mejoran la probabilidad de alcanzar los resultados esperados en salud. Además, Akachi y Kruk (2017), sostienen que la calidad del servicio es comprendida como la suficiencia que comprende el servicio para brindar satisfacción a una necesidad en específica, por lo tanto, es interpretada en la capacidad de los individuos de identificar el agradecimiento en el servicio.

Según, Woo, Lee y Tam (2017), sostienen que la calidad de servicio está estimada como uno de los factores de gran importancia en el sector público que permita que el cierre de brechas sea positivo, esta calidad es cuantificada por los grados de satisfacción que manifieste el paciente. Asimismo, Bombard et al. (2018), manifiestan que la calidad de atención se refiere sobre la satisfacción de las obligaciones del servicio, que cumplan con las expectativas del individuo; la búsqueda perseverante de la perfección de una acción tiene como objetivo el poder satisfacer al paciente.

Karaca y Durna (2019), sostienen que para cuantificar la calidad de la atención se debe emplear el enfoque metodológico, manifestado por posibilidades de comparación del paciente frente al servicio acogido, por consiguiente, manifestamos que la calidad del servicio se alcanza por medio del residuo entre la percepción del paciente con sus expectativas.

Según Gourin et al. (2019), manifiestan que las expectativas de un individuo son originadas por las acciones o ideas que una entidad anuncia, generando referencia sobre expectativas obtenidas de dicha institución, donde, un individuo puede acoger varias dimensiones de expectativas, aquellas no son persistentes, obedeciendo de esta manera de la influencia que tiene cada pacientes y de los insistentes cambios competitivos de los mercados. De igual forma, Batt & Bathija (2018), sostienen que la sensación de los individuos esta manifestada por el valor que les brindan a los servicios que les entrega una entidad, este procedimiento activo-constructivo en donde el paciente relaciona la información acogida con los datos acogidos en el transcurrir de su vida.

Benitez (2021), determina que el modelo SERVQUAL es uno de los mecanismos que se centran en el diagnóstico de la calidad, por medio de este

mecanismo se puede comprender las sensaciones y expectativas que las organizaciones brindan a sus usuarios.

Por otra parte, Boada, Barbosa y Cobo (2019), manifiestan que SERVQUAL presentan datos entendibles sobre lo que los usuarios opinan acerca del servicio entregado y que tipo de recomendaciones indicarían al respecto, en función a la opinión y sugerencias entregados por los pacientes, las entidades públicas pueda utilizar este análisis con la intención de mejorar la calidad en los servicios que la organización entrega a sus pacientes.

Por medio de este mecanismo, se orienta a que se permita analizar la calidad de la atención en función a cinco dimensiones establecidas en la herramienta del SERVQUAL:

Dimensión elementos tangibles: esta dimensión se encuentra manifestado por la presentación del personal de trabajo, aspectos físicos de la construcción de una organización, higiene que el ambiente represente y por el número de equipos que se constituyen para brindar el servicio de manera óptima.

En la dimensión confiabilidad: esta dimensión se refiere a la manera que los trabajadores de una entidad pueden entregar el servicio de manera fidedigna, resaltando aquí que es la actitud de los empleados de suma importancia para que los pacientes puedan estar satisfechos por medio de un entorno optimo y que manifiesten que están siendo atendidos con mucho interés y que se les proporcione una guía adecuada acerca del servicio que ellos están solicitando.

En la dimensión capacidad de respuesta: Esta dimensión está determinada por el interés que manifiestan los trabajadores de una organización para brindar un servicio en un tiempo mínimo establecido, en la que permita que esta sea rápida y eficiente, y que permita lograr alcanzar con las expectativas de lo que el paciente quiera obtener.

En la dimensión seguridad: Se refiere de la manera de como el trabajador puede hacer que los usuarios se encuentren seguros a través de la confianza que estos puedan transmitirles al momento de atenderlos. De esta manera, se puede manifestar a la tecnología como parte de la función de la seguridad.

En la dimensión empatía: Está determinado a través de un servicio más personalizado, siendo el caso donde el paciente se encuentre satisfecho con el servicio que el colaborador de la entidad le haya otorgado, teniendo en cuenta

los factores de buen trato, atención personalizada y la comprensión a las dificultades o requisitos que el paciente manifieste.

Según Kuipers, Cramm y Nieboer, (2019), manifiesta que la satisfacción es la consecuencia positiva, en la cual resulta a través del encuentro que tiene el individuo con un bien o servicio entregado, por otra parte según Ho y Lunk (2019) determina como el proceso emocional que se manifiesta en consecuencia a la valoración de un paciente a la atención brindada.

Conforme a lo que indica King y Linette (2019), manifiesta que la satisfacción es una calificación personal al servicio entregado, en función a modelos personales de orden cognitivo y afectivo que se encuentran determinados por la semejanza que guarda relación entre las experiencias vivenciadas y los aspectos personales que los usuarios manifiestan, destacando así la necesidad de recibir un servicio ejemplar, que llegue a cubrir los ideales esperados y sobre todo que el servicio sea aceptado por el paciente y que refleje óptimos resultados en su salud, buscando siempre el bienestar de las personas.

El adulto mayor, se refiere a aquellas personas que comprenden la edad de 60 a más años que suponen reducción de sus capacidades y habilidades para efectuar sus funciones vitales, asimismo, el envejecimiento es un desarrollo normal de transformaciones coordinadas, donde con el transcurso del tiempo, origina una secuencia de cambios biológicos y físicos.

Refiriéndose al adulto mayor, conforme lo que indica la Organización Mundial de la Salud (2015), el envejecimiento es distinguido porque se disminuye gradualmente la reserva homeostática del sistema y aparato del individuo, denominándola como "homeostenosis", que comúnmente se origina a partir de la tercera década de la vida, igualmente, se manifiesta de manera progresiva y es muy cambiante entre las personas. De esta manera cabe precisar, que los individuos envejecen de formas muy distintas, lo que permite desautorizar todo tipo de estereotipo que se le adjudique al adulto mayor.

Ahora la sensación del paciente se encuentra tomada muy en cuenta como un factor importante para la toma de decisión del personal de salud, la definición de este se encuentra entendido por todos aun así en cualquier área.

Según Asnawi et al. (2019), la satisfacción del usuario está representado por las calificaciones efectuadas por el personal de salud se ven reproducidas por la satisfacción que recibe el paciente por la atención entregada de calidad,

es importante destacar la estimación del paciente para las mediaciones que cumplan el nivel óptimo de atención en la entidad de salud específica.

Se logra manifestar que la satisfacción es caracterizada como el punto crítico clave que revela como los pacientes sienten con respecto al servicio que le es ofrecido, dicho de otra manera, el paciente bajo su percepción establece si la atención que se le brindó fue buena, mala o solamente llegó a cumplir con aquellos requerimientos que él había establecido desde un inicio (Neupane y Devkota, 2017); por otro lado se logra manifestar que la satisfacción siempre se encuentra alineada o depende de la forma en la cual se vieron resueltas todas las dificultades presentadas al momento de recibir un servicio, en la cual se puede destacar el grado de oportunidad y de amabilidad que se le ofreció al usuario, sin dejar de lado al trato que se le brindó (Aiken et al. 2018).

Por lo general, los pacientes presentan gran necesidad de que se les ofrezca una adecuada atención, donde ésta sea de calidad y eficiente en todo el desarrollo del servicio que se le ofrezca, pues mediante los requerimientos que se le brinde se podrá evaluar si quedaron satisfechos o no con el servicio ofrecido y verificar si llegaron a cumplir con sus expectativas, en el ámbito de la salud se requiere constantemente fomentar la satisfacción de los usuarios, pues los servicios de salud tienen que enfocar sus recursos humanos, técnicos y materiales específicos hacia el servicio y estos tienen que ser de calidad, pues toda atención tiene que disponer de un buen trato, ser empáticos y competentes con el paciente y sus familiares (Badruridzwanullah, Ismail y Abdul, 2018)

Diversos autores llegan a establecer que la satisfacción es representada por que el cumplimiento y exigencia de la percepción en comparativa con las expectativas que presenten los usuarios, por ende, la satisfacción de toda persona se alinea netamente a su bienestar y al placer por obtener lo que espera ya sea por algún servicio que se le ofrezca o producto (Al-Damen, 2017).

La satisfacción es aquel sentimiento evaluativo que logra medirse de manera individual y familiar respecto a la satisfacción de pacientes, pues este sentimiento abarca a la evaluación que se le asigne al cuidado ofrecido por los servicios de salud. Dado que en este ámbito al paciente se le tiene que ofrecer un cuidado efectivo donde no sólo se vele por su bienestar físico sino también por su integridad, comodidad y satisfacción, destacando así un trato personalizado y de calidad, es por este motivo, por el que se presenta la

necesidad de qué se valide la calidad del cuidado que ofrecen los profesionales de salud, dado que su satisfacción será indicadores favorecedores para potenciar los procesos de calidad de atención (Ahmed et al., 2018).

De esta manera se establecen tres dimensiones para el análisis de la satisfacción de los usuarios de un servicio de salud, destacando a la dimensión humana, dimensión aspecto técnico y dimensión entorno (Julca, 2020), las mismas que se profundizan de la siguiente manera:

La dimensión humana hace referencia a que la persona actúa como un todo, un ser global en la cual, su ámbito se encuentra conformado por aspectos psicológicos y biológicos, enfatizando que su característica primordial y de vitalidad es la relación entre personas, por ello se toma en consideración la interacción que existe entre el profesional de salud y el paciente (Julca, 2020).

De igual forma en la dimensión humana se llegan a caracterizar a las relaciones y a las interrelaciones ya se presenta entre la persona cuidadora y la que recibe el cuidado, destacando así al servicio voluntario y desinteresado que existe en la parte profesional, resaltando satisfacción por parte del paciente y del personal de enfermería (Tello, 2021).

Concerniente a la dimensión aspecto técnico, se establece que está hace referencia a la agrupación de los criterios para formar parte de un procedimiento, donde se tome en consideración al servicio que se le brinda al paciente, referenciando la efectividad y resultados de calidad, esta dimensión se caracteriza por tomar en consideración tres criterios para su desenvolvimiento cómo es la eficacia, la eficiencia y la ética (Julca, 2020).

Asimismo, la dimensión técnica rescata a los conocimientos, las actividades y a las prácticas ejerce el profesional de enfermería al momento de brindar la atención, destacando un servicio oportuno, efectivo y sobre todo usando sus conocimientos para atender las necesidades requeridas por el paciente (Tello, 2021).

Por último, se tiene la dimensión entorno, esta hace una representación del ambiente en el cual se desenvuelve un servicio, tomando como ejemplo al desarrollo de los servicios de salud, ésta se caracteriza por ser una necesidad de nivel básico donde priva la confidencialidad y la confianza entre los profesionales de servicio y los pacientes (Julca, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

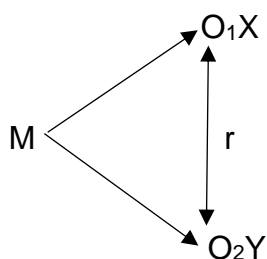
En el análisis efectuado al tipo y diseño de investigación se establece el tipo de estudio de acuerdo al fin que esté persiguiendo fue una investigación básica, dado que con el desarrollo de la investigación se tiene por principal finalidad realizar un recojo de información de manera oportuna para que en base a los datos que fueron recolectados se busque el fortalecimiento del conocimiento y discernimiento de la variable de calidad de atención y de satisfacción. De forma análoga, se logra indicar que de acuerdo al enfoque fue un estudio cuantitativo pues con el desenvolvimiento del estudio la información recolectada fue tratada y analizada por medio de un análisis estadístico donde se hizo uso de la estadística descriptiva y de un análisis correlacional para que de esta forma se pudiera dar respuestas a los objetivos que fueron establecidos en la investigación y Por ende lograr a efectuar una contrastación de la hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, se indica que según el alcance el estudio fue correlacional dado que con El desenvolvimiento de la investigación se pretende efectuar una medición al grado de relación que presentan las variables consideradas en el estudio dicho de otra forma se busca tener conocimiento sobre la calidad de atención y su relación con la satisfacción del adulto mayor (Hernández y Mendoza, 2018).

Se destaca un diseño no experimental, puesto del estudio no se realizará alguna manipulación a las variables consideradas y solo se observarán los fenómenos presentados y se los estudiará de manera directa, además la presentación de las variables serán efectuadas de manera natural, Cabe destacar que en el estudio también se tomará en consideración un diseño de corte transversal dado que la información que se recolectó solo se hizo una sola vez, es decir que las técnicas se aplicaron una sola vez (Hernández y Mendoza) tal como se logra visualizar en la siguiente figura:

Figura 1

Diseño de la investigación.



Nota: Hernández y Mendoza (2018).

Dónde:

M: Muestra de estudio.

X: variable calidad de atención.

Y: variable satisfacción.

O₁ y O₂: Puntuaciones de las variables.

r: correlación.

3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de variables (ver anexo 1).

Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: que la calidad de atención se refiere sobre la satisfacción de las obligaciones del servicio, que cumplan con las expectativas del individuo; la búsqueda perseverante de la perfección de una acción tiene como objetivo el poder satisfacer al usuario o paciente (Bombard et al., 2018).

Definición operacional: Se destaca que la calidad de atención respecto a los servicios de salud este se caracteriza por ser aquel resultado que se obtiene del servicio ofrecido hacia los usuarios, buscando en todo momento que este sea un servicio deseado y se ajuste a los conocimientos de los profesionales y requerimientos de los pacientes.

Dimensiones: La calidad de atención se encuentra conformada por 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) y de 22 indicadores.

Variable dependiente: Satisfacción

Definición conceptual de la satisfacción: la satisfacción se caracteriza por ser el criterio clave que realiza y presenta el usuario frente a un servicio recibido, dicho de otra manera, se refiere al proceso de verificación que destaca un usuario respecto a la atención recibida infiriendo si fue buena o mala, evaluando ciertos requisitos satisfactorios acorde a la percepción recibida (Martínez, 2017).

Definición operacional: la satisfacción es representada por aquel indicador de calidad de atención que brindan los servicios de salud, en la cual se hace una comparativa entre las expectativas esperadas y la percepción que se tuvo del servicio ofrecido, destacando así que la satisfacción permite identificar falencias y potencializar las fortalezas con la finalidad de que los sistemas de salud brinden un mejor servicio acorde a la necesidad del paciente.

Dimensiones: La dimensión satisfacción consta de 3 dimensiones: la dimensión humana, la dimensión técnico científico y la dimensión entorno.

3.3. Población, muestra y muestreo

Otzen y Manterola (2017), se destaca que la población se encuentra compuesta por aquel grupo de personas o de situaciones que tienen por principal referencia a una característica en común de manera similar la muestra se encuentra compuesta por aquel subconjunto que representa a toda la población Y es de ellos de quienes se quiere efectuar una recolección de información para que se pueda ejercer un análisis a la realidad investigada.

Por ende, en el presente estudio se tomaron en consideración a una población de 360 adultos mayores que pertenecen al Programa de Adulto Mayor, los mismo que reciben atención en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado.

De manera análoga, para cálculo de la muestra, se tomó como referencia a la fórmula de muestra (Hernández & Mendoza 2018), seleccionando un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error, destacando una muestra representativa de 187 adultos mayores. (ver anexo 4).

Asimismo, en la investigación se tomaron como criterios de inclusión: a los adultos que pertenezcan al Programa de Adulto Mayor; a todos los pacientes que fueron atendidos en el servicio de enfermería, a todos los pacientes sin exclusión de sexo; a los pacientes que voluntariamente acepten ser partícipes

de la investigación. Mientras que como criterios de exclusión se consideraron: aquellos pacientes que tienen trastornos mentales y problemas físicos, los pacientes que no desean ser partícipes del desarrollo del estudio, a los pacientes que no hablan español y a los pacientes que no estén inscritos en el Programa Adulto Mayor.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que respecta a las técnicas Tacillo (2016), manifiesta que es aquella acción que permite recoger cierta información de interés con el propósito de que se de sustento de una realidad investigada, de manera similar indica que los instrumentos son el medio que ayudan a que la información recolectada logre completar el propósito para el cual fueron aplicados.

Es de esta manera como en el presente estudio se tuvo en consideración plantear como técnica a encuesta y de manera similar se consideró al cuestionario como el instrumento destacando que éstas herramientas ayudan a que la información que se recolecté tenga la principal característica de veracidad y que sea sumamente oportuna para que se pueda efectuar un adecuado análisis a las variables investigadas.

De la cual se destaca, que el cuestionario de calidad de servicio fue elaborado y analizado en base a 5 dimensiones, contando de una cantidad de 22 ítems que se redactaron acorde a la realidad del estudio; de igual manera concerniente al cuestionario de satisfacción, este es analizado por medio de 3 dimensiones y de una cantidad total de 20 ítems, ambos cuestionarios fueron adaptados de la investigación de Julca (2020).

De igual manera para el análisis de los dos cuestionarios se tomó en consideración una escala Likert de cinco niveles de los cuales tomaron las puntuaciones que van desde 1 totalmente en desacuerdo hasta 5 con totalmente de acuerdo.

Tabla 1

Expertos considerados en el estudio.

Experto 2: Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Carrera profesional: enfermera, grado académico de doctora en enfermería, experiencia laboral como enfermera investigadora, asesora de

trabajos de investigación en salud, investigadora Renacyt, docente de postgrado de maestría en gestión de los servicios de la salud (Anexo 3)

Experto 1: Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez

Carrera profesional: enfermera, grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud, experiencia laboral como enfermera asistencial en Essalud, asesora de trabajos de investigación en salud. Actualmente labora en la Gerencia Regional de Salud-Lambayeque (Anexo 4)

Experto 3: Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza

Carrera profesional: enfermera, grado académico de doctora en gestión de los servicios de salud, experiencia laboral como docente de investigación en salud, autora de artículos científicos publicados en Scopus, actualmente labora como enfermera en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (Anexo 4)

En la aplicación de la prueba piloto consistió en aplicar los instrumentos elaborados hacia una cantidad de una muestra de 12 personas, por lo tanto, para el presente estudio, se tomó en cuenta la participación de 12 adultos mayores de un establecimiento de Salud. En la cual, en su análisis de confiabilidad, se obtuvo una puntuación Alfa de Cronbach de 0,936, para la variable calidad de servicio (analizado sus 22 ítems) y una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,938 para la variable satisfacción (analizando sus 20 ítems), de esta manera es como se manifiesta que los instrumentos concernientes a ambas variables de estudio presentan consistencia interna, por lo tanto se aprueba para que sean aplicados a la muestra de investigación del presente estudio (ver anexo 5).

3.5. Procedimientos

En lo concerniente al análisis de los procedimientos que se tomaron en cuenta para recoger la información se destaca que estos fueron seguidos presentando una forma vertical dicho en otras palabras ningún pasó podrá hacer saltado sin que se haya concretado es de esta forma como se establecen a los siguientes criterios:

Como primera instancia se tomó en consideración efectuar la elaboración de los instrumentos y estos fueron detallados con la finalidad de que se pueda medir cada una de las variables de investigación y para ello se redactaron y se

estratificaron acorde a las dimensiones y los indicadores y para poder medir las variables se plantearon ítems que ayudan a obtener respuesta oportuna respecto a la problemática de la investigación, es de esta forma cómo se contrasta que los instrumentos permitieron que se puedan medir la variable y se presentó su medida en su operacionalización.

Posteriormente se realizó la validación de los instrumentos, para ello se tomó en consideración un juicio de expertos dónde seleccionando a tres expertos se pudo señalar que los ítems planteados si llegan a medir las variables investigadas.

Como tercer paso se realizó la solicitud de permiso a la entidad, en la cual la EPG UCV, otorgó una carta de solicitud en el cual se pide por medio de la universidad César Vallejo al centro asistencial policlínico Manuel Manrique Nevado que brinda el permiso para que se pueda efectuar el desarrollo de la investigación dentro de la institución y con ello brinda su aprobación para que los instrumentos puedan aplicarse dentro de la entidad.

Como cuarto paso, se procedió a realizar el análisis de la prueba piloto de los instrumentos donde una vez los instrumentos ya fueron validados se siguió con el desarrollo de la prueba piloto para poder demostrar la confiabilidad del instrumento.

Como quinto paso, se llegó a aplicar los instrumentos y de manera consecutiva se realizó el análisis de la confiabilidad, donde la recopilación de los datos pudieron determinar confiabilidad en cada uno de los instrumentos y este fue desarrollado mediante Alfa de Cronbach, destacando que el puntaje que se obtenga radicará entre el cero y la unidad y Para ello se establece que la puntuación que más se acerque a cero indicará que la confiabilidad es baja mientras que si se acerca hacia la unidad se logrará inferir que la información recolectada denotará confiabilidad (anexo 7).

La aplicación de los instrumentos en la institución se hizo mediante la autorización del director del policlínico Dr. Gustavo Ganoza Tresierra y la coordinación con la jefa de enfermeras para los datos de los pacientes, durante la aplicación de los cuestionarios se identificaron y mencionaron los objetivos de dicha investigación como también si desean participar, el trabajo de campo fue mediante vía telefónica debido a que son personas de riesgo, se encuentran en confinamiento y son pocas las veces que llegan a los servicios; donde se usara

un léxico sencillo y claro, respondiendo a sus dudas. Obtenida la información requerida serán procesadas en un Excel (anexo 8).

3.6. Método de análisis de datos

En lo que concierne al proceso de análisis de los datos se logra destacar fue desarrollado por medio de la herramienta del SPSS STATICTIS 26, pues gracias a ello logro el fixture la confiabilidad que presentaron los instrumento, de manera similar ayudó a desarrollar el análisis estadístico y también las pruebas correlacionales dónde por medio de las puntuaciones que brindó se pudo efectuar la contrastación de la hipótesis de la investigación, señalar que con El desenvolvimiento del estudio también se tomó en consideración hacer uso de la herramienta de Microsoft Excel pues gracias a ello se pudo adecuar las tablas presentadas bajo el estilo de acá y las figuras también pudieron tener una mayor presentación de forma personalizada para que la visualización y la presentación de estas sean muchos más fáciles de interpretarlas y ordenarlas también acorde a los objetivos de estudio.

3.7. Aspectos éticos

También se logra señalar que dentro de los aspectos éticos se busca principalmente establecer a aquellos que se tomaron en cuenta dentro del estudio y para ello se destaca a Álvarez (2018), donde el autor llega referenciar que dentro de los estudios investigativos se busca tener en consideración a los siguientes aspectos éticos:

Respeto de las personas: este aspecto ético hace referencia a la autonomía que poseen las personas para que ellas Bajo su propia voluntad sean participes del estudio de hecho de otra manera se respetara cada una de las peticiones que ellos manifiesten y brindarles la oportunidad de que tenga un aporte deliberado y bajo sus propios conocimientos y realidades pues si no se llega a aceptar punto de vista no se estará respetando este criterio y es de principal punto para que el desenvolvimiento de la investigación denote veracidad.

Beneficencia: esto alinea a destacar que el desarrollo de la investigación buscara en todo momento velar por el bienestar de las personas puesto que con su desenvolvimiento investigativo se rescata el apoyo hacia la generación de una sociedad más adecuada y buscar en todo momento soluciones frente a las problemáticas que presenten la institución en donde se está desarrollando el

estudio de tal manera que los participantes no reciban algún daño por el contrario se busque en todo momento hacer el bien.

Justicia: con el desenvolvimiento del estudio este aspecto destaca que se ejercerá igualdad al momento de aplicar los instrumentos deseando en toda situación la generación de un ambiente igualitario, logrando indicar que no se busca ejercer ventajas a un solo grupo investigativo o a favor del investigador, sino que se pretende en aplicar el principio de la igualdad en cualesquiera de las situaciones a desarrollar.

Consentimiento informado: en este aspecto se toma énfasis en que se aceptará la participación voluntaria de los pacientes del centro asistencial policlínico Manuel Manrique Nevado, para que estos sean partícipes del desarrollo de la investigación, asimismo se les aplico un documento donde ellos Bajo su propia voluntad y consentimiento indicaron su aceptación para ser partícipes del estudio y se comprometieron en denotar una información que sea veraz.

Confidencialidad: los datos que brindaron las personas partícipes de este estudio serán presentadas de forma anónima pues se respeta cada una de sus opiniones y la información que se recolecté no será usada para otros fines y solo se usará para el desarrollo de este estudio.

Originalidad: Cabe destacar que en El desenvolvimiento del estudio se ha requerido tomar información de otros autores los que previamente fueron citados siguiendo las normativas de APA, asimismo en este aspecto ético se indica que la información detallada es propia del autor.

IV. RESULTADOS

a) Análisis descriptivo de las variables.

Tabla 2

Nivel de calidad de atención del servicio de enfermería.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	10%
Medio	71	38%
Alto	97	52%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

En el análisis efectuado a la tabla 1, se estable que, de los 187 adultos encuestados, el nivel predominante de calidad de atención del servicio de enfermería brindado al adulto mayor del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado -2021 es el nivel alto representado por el 52% (97), mientras que el 38% (71) destacó un nivel medio y el 10% (19) un nivel bajo.

Tabla 3

Nivel de la satisfacción percibido por el adulto mayor.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	14%
Medio	49	26%
Alto	112	60%
Total	187	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

En el análisis efectuado a la tabla 3, se estable que, de los 187 adultos encuestados, sobre la satisfacción percibida a la atención del servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado -2021, el 60% (112) mostró un nivel alto de satisfacción, el 26% (49) un nivel medio y el 14% (26) un nivel bajo.

b) Análisis correlacional de las variables de investigación

En el desarrollo el análisis correlacional efectuado a las variables de calidad de atención y satisfacción se tomó como primera instancia hacer uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, con el propósito de poder identificar si la distribución de los datos es normal o anormal y frente a ello poder escoger la prueba no paramétrica y todavía para el análisis correlacional, obteniéndose así las siguientes puntuaciones:

Tabla 4

Prueba de normalidad de la distribución de datos de las variables de calidad de atención y satisfacción.

	Kolmogorov -Smirnov		
	Estadístico	g.l	Sig.
Calidad de atención	0,218	187	0.001
Satisfacción	0,126	187	0.000

Fuente: SPSS STATICS, encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Interpretación: Observando la tabla 1, se puede evidenciar que tanto la variable calidad de servicio como satisfacción presentaron un nivel de significancia menor al 0,05, lo que señala, que las dos variables presentaron una distribución anormal de los datos, donde frente a estos resultados, se toma la decisión de hacer uso de la prueba correlacional no paramétrica de Spearman.

Por lo tanto, una vez elegida la prueba no paramétrica de Spearman se procede a la contrastación de hipótesis de la investigación.

Contrastación de la prueba de Hipótesis general:

H₁: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021

H₀: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021.

Tabla 5.

Análisis correlacional de las variables de la calidad de atención y la satisfacción.

			Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0,767**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	187

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Interpretación: observando la tabla 2, se puede visualizar el análisis correlacional efectuado a las variables de calidad de atención y satisfacción, donde se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,767**. De igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05. frente a estos resultados se logra realizar un rechazo a la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. Por otro lado, se logra enfatizar que a mayor percepción de satisfacción que disponga el adulto mayor, mayor será la calidad de atención que ofrezca el personal de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado.

Prueba de Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021

H₀: No existe relación entre entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de

enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021.

Tabla 6.

Análisis correlacional entres las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción.

			Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0,782**
		Sig. (bilateral)	0,011
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	0,642**
		Sig. (bilateral)	0,002
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,720**
		Sig. (bilateral)	0,001
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,749**
		Sig. (bilateral)	0,000
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,875**
		Sig. (bilateral)	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Interpretación: observando la tabla 3, se puede visualizar el análisis correlacional efectuado a las dimensiones de la calidad de atención con la variable satisfacción, de las cuales se precisan los siguientes resultados:

Se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,782** entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción, de igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,011 siendo este menor al 0,05.

Asimismo, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,642** entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción, de igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,002 siendo este menor al 0,05.

De igual manera, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,720** entre la dimensión empatía y la variable satisfacción, de igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,001 siendo este menor al 0,05. Además, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,749** entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, de igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05.

Finalmente, se muestra la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,875** entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción, de igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05.

V. DISCUSIÓN

Efectuando un análisis al objetivo “Identificar el nivel de la calidad de atención del servicio de enfermería brindado al adulto mayor del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado -2021, se determinó que el 52% de los 187 adultos mayores encuestados destacaron un nivel alto de calidad de atención en el servicio, sin embargo, el 38% señaló un nivel medio y el 10% un nivel bajo, resultados que reflejan que los usuarios indican estar de acuerdo con los elementos tangibles del establecimiento de salud, con la confiabilidad, la empatía de los profesionales de salud, con la seguridad y la capacidad de respuesta en la atención, sin embargo la existencia de un 10% de nivel bajo, denota la necesidad del establecimiento de salud por potenciar los aspectos intervinientes en la calidad de servicio.

Resultados que se contrastan con la investigación de Althobaiti, Alharthi y ALZahrani (2020), pues se identificó que en el establecimiento de salud la calidad servicio otorgado a los pacientes fue de nivel alto, sin embargo se identificó que los pacientes necesitan una atención individualizada, pronta y respuestas competentes donde se les brinde seguridad y empatía; mientras que, los factores que necesita el personal de enfermería son disponer de un ambiente de trabajo que dé respuesta a sus necesidades, contar con liderazgo, iniciativa y empoderamiento en la toma de decisiones.

Asimismo, se coincide con Ramos, Podesta y Ruiz (2020) pues determinaron en su investigación que el 23% de los pacientes indicaron haber recibido una alta calidad de atención y el 58% presentó un nivel medio, señalando que el servicio percibido aun requiere de lineamientos, normativas y estrategias que se enfoquen en ofrecer un servicio de calidad de tal manera que se busque cubrir las expectativas de servicio e infraestructura a los usuarios y pacientes. De igual manera, Jiménez (2018), en sus resultados señaló que el 73,5% de los pacientes calificaron como nivel alto a la calidad de servicio otorgado por el área de hospitalización de un establecimiento de salud.

En base la contrastación de la teoría se acepta la teoría de cuidado humanizado de Jean Watson (1985), quien establece que el cuidar se le considera el aspecto principal de todo individuo, determinando la base prioritaria para todo profesional de enfermería, siendo así un proceso ordenado, formal y

orientado a cubrir las distintas necesidades del individuo teniendo como finalidad mejorar su salud (Watson y Sitzman, 2018). Además, esta teoría se fundamenta en el aspecto humanizado de los cuidados, eludiendo que esto no sea solo una obligación por ofrecer el servicio desde una dimensión económica, sino más bien por el hecho de ser el elemento esencial en la profesión de enfermería, siendo preciso que se le considere un fundamento esencial que permite propagarse más allá de la recuperación de los pacientes cuidados; buscando el respeto y la confianza duradera como propulsor para facilitar el proceso del cuidado con un pacto digno y humano

En el análisis efectuado al objetivo “Analizar el grado de satisfacción percibido por el adulto mayor de la atención del personal de enfermería y condiciones del entorno del servicio del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado -2021”, se determinó que el 60% de los 137 adultos mayores encuestados mostraron un nivel alto de satisfacción, asimismo el 26% denotó un nivel medio de satisfacción y el 14% un nivel bajo, resultados que demuestran que los usuarios del establecimiento de salud se encuentran satisfechos con la atención humana que le brindan los colaboradores del centro de salud, con las charlas educativas, la rápida atención, con los consejos brindados, la seguridad, con el involucramiento de su familia y sobre todo con la comodidad, privacidad y limpieza.

Sin embargo existe un 14% de usuarios que no están satisfechos con el servicio ofrecido, porcentaje que es muy alto y delicado por tratarse de atención en los servicios de salud, pues al denotar insatisfacción, ello destaca que no se está brindando una atención adecuada a los usuarios, resaltando así la necesidad del establecimiento de salud de implementar estrategias de atención, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad, con el propósito que la atención ofrecida sea de calidad y cubra las necesidades de cuidado y bienestar no solo de los pacientes sino de los usuarios en general.

Estos resultados se contrastan con los de Pérez (2020), quien determinó un nivel alto de satisfacción, sin embargo, un 30% manifestó que la entidad requiere que es una atención más personalizada. Por el contrario, se difieren con Flores (2020), pues en su estudio señaló que 94,95% señaló estar insatisfecho con la fiabilidad, el 96,58% insatisfecho con la capacidad de respuesta, el 83,68% con la seguridad, el 91,8% con la empatía y el 94,5% de igual manera

se mostró insatisfecho frente a los aspectos tangibles, por lo tanto, se denotó que los usuarios se muestran altamente insatisfechos con el servicio otorgado por el consultorio externo.

Por otro lado, se encontró similitud con el estudio de Ramos, Podesta y Ruiz (2020), dado que presentó que el 95% de los usuarios señalaron satisfacción con la atención brindada por los profesionales de salud, además estableció que un 5% indicó estar insatisfecho, este pequeño resultado indica que el establecimiento de salud aun presenta la necesidad de fortalecer su servicio de atención para lograr cubrir las expectativas de los usuarios. De igual manera Jiménez (2018), indicó en su investigación que el 55,8% de los pacientes mostraron satisfacción alta frente al servicio otorgado.

De manera contraria se difiere con Cueva, Aponte y Carmona (2018), quienes establecieron en su investigación que la satisfacción de los pacientes fue de nivel medio concerniente al trato que los profesionales de salud le brindaron, en la cual, la dimensión interpersonal fue la que destacó el puntaje más bajo de calidad de servicio ofrecido por las enfermeras.

Es así como, bajo la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau (1997) se afirma la conexión que se manifiesta entre el profesional de enfermería y el paciente, donde no se focaliza únicamente en la atención biofísica de la enfermedad, sino que, en el compromiso con la conducta y sentimiento que el paciente aborda referente a la enfermedad, ayudando a enfrentar las complicaciones que puedan aparecer de manera conjunta a la enfermedad.

De igual forma Wasaya et al. (2021) manifestaron que Peplau determina al paciente como un ser humano, persona o cliente, en la que conceptualiza a la enfermería como un proceso interpersonal terapéutico. Establecen que la enfermería es aquel mecanismo educativo cuya finalidad se centra en ayudar al paciente a estar consciente y permita dar solución a las complicaciones que obstaculizan su vida diaria, tanto el paciente como la enfermera cooperan e intervienen en el impulso de la conexión que se descubre entre ellos.

Realizando el análisis al objetivo general del estudio “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021” se determinó que existe de una fuerte correlación positiva entre

la calidad de servicio y la satisfacción, la misma que fue representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,767**. De igual forma, se puede observar un nivel de significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05. frente a estos resultados se logra realizar un rechazo a la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. Por otro lado, se logra enfatizar que a mayor percepción de satisfacción que disponga el adulto mayor, mayor será la calidad de atención que ofrezca el personal de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado.

Correspondiente al análisis del objetivo “establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, 2021”, se logró obtener que existe una fuerte correlación positiva entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,782** y un nivel de significancia de 0,011.

Entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción se obtuvo una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,642** y un nivel de significancia de 0,002. Entre la dimensión empatía y la variable satisfacción se estableció una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,720** y un nivel de significancia de 0,001. Entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción se denota la existencia de una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,749** y un nivel de significancia de 0,000. Entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción existe una fuerte correlación positiva representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,875** y un nivel de significancia de 0,000.

Resultados que se coinciden con Jiménez (2018), quien en su investigación encontró que la satisfacción se relaciona con la calidad de servicio ofrecido por el personal de enfermería dentro del área de hospitalización de un establecimiento de salud, con una puntuación de Rho de Spearman de 0,768 un nivel de significancia menor al 0.05.

Se difiere con los resultados de Pérez (2020), pues en su investigación estableció una relación a las variables de satisfacción y la experiencia positiva

de los usuarios, presentado por resultados la existencia de relación con un nivel de significancia menor que 0.005 y un coeficiente de relación de 0.658.

De igual manera, los resultados se difieren con el estudio de Bidzan et al. (2020), pues los autores usaron una prueba paramétrica de Pearson y en el estudio se usó una prueba no paramétrica de Spearman, sin embargo se coincide con los resultados presentados, dado que establecieron que la calidad de vida se relaciona significativamente con la satisfacción y el bienestar del adulto mayor durante el servicio ofrecido por el personal de enfermería, presentando un nivel de significancia menor a 0,05 y una correlación de Pearson de 0,528.

Por el contrario, se encuentra similitud con Ramos, Podesta y Ruiz (2020), quienes llegaron a concluir que en su estudio que la calidad del servicio y la satisfacción presentan altos niveles de relación, representados por un nivel de significancia menor a 0,05. Asimismo, García y Guevara (2017), por medio de la prueba de chi cuadrado, establecieron que la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción con una puntuación de chi cuadrado de 7,215 y un nivel de significancia menor al 0,05, concluyendo que la calidad de servicio que ofrezcan los profesionales de salud se encontrará establecida por los niveles de satisfacción del usuario.

Es así como se establece que, a pesar de las condiciones de emergencia atravesadas por pandemia, el establecimiento Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado Chiclayo ha seguido brindando un buen servicio y se ha mantenido la satisfacción del adulto mayor, además se resalta la fuerte relación de las variables investigadas, por lo que se profundiza que el estudio muestra la importancias de la gestión y organización de los profesionales que deben disponer al momento de ofrecer un servicio, dado que este muy aparte de salvar vida tiene que velar el cuidado y satisfacción de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al nivel de la la calidad de atención del servicio de enfermería percibido por el adulto mayor, se estableció que el 52% de los adultos mayores encuestados destacaron un nivel alto de calidad de atención en el servicio, sin embargo, el 38% señaló un nivel medio y el 10% un nivel bajo.
2. Concerniente al nivel de satisfacción percibido por el adulto mayor de la atención del personal de enfermería y condiciones del entorno del servicio del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado -2021, el 60% de los adultos mayores encuestados mostraron un nivel alto de satisfacción, asimismo el 26% denotó un nivel medio y el 14% un nivel bajo.
3. Respecto a la relación de las variables se concluye que existe de una fuerte correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción, la misma que fue representada por una puntuación de coeficiente de Rho de Spearman 0,767** y un nivel de significancia de 0,000 siendo este menor al 0,05. frente a estos resultados se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada por el investigador. Lo que significa que a mayor percepción de satisfacción que disponga el adulto mayor, mayor será la calidad de atención que ofrezca el personal de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado.
4. En el análisis correlacional de las dimensiones de la calidad de atención con la variable satisfacción se determinó que la dimensión elementos tangibles presenta una fuerte correlación positiva con un $r=0,782$ y un $p=0,011$, en la dimensión confiabilidad también se denotó correlación con un $r=0,642$ y un $p= 0,002$; la dimensión empatía se relaciona significativamente representado $r=0,720$ y un $p= 0,001$, de igual manera la dimensión capacidad de respuesta presenta una fuerte correlación positiva con un $r=0,749$ y un $p=0,000$, por último la dimensión seguridad destaca una fuerte correlación positiva representada por un $r=0,875^{**}$ y un $p= 0,000$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado, efectuar, fortalecer y controlar la implementación de la Norma Técnica de la Gestión de Calidad del Ministerio de Salud, y mediante ello se promueva el desarrollo y práctica de metodologías y herramientas de mejora continua dentro de todos los servicios ofrecidos por el establecimiento de salud y mediante ello se pueda alcanzar la satisfacción de todos los pacientes adultos mayores.
2. A los directivos del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado, se les recomienda proponer y programar un conjunto de acciones, estrategias y actividades de capacitación dirigido a todo el personal de salud del establecimiento con la finalidad de ofertar una mejor atención en todos los servicios que brinde el establecimiento de salud y de esta manera lograr mejorar la satisfacción de los usuarios y pacientes.
3. A todo el personal de salud se le recomienda plantearse metas donde se busque aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios, en la cual por medio de su compromiso y autoevaluación cumplan con la práctica de los procesos, procedimientos y protocolos de atención, destacando en todo momento un servicio empático y respeto hacia los derechos de los usuarios.
4. Se recomienda tomar en consideración el trabajo de investigación efectuado, resaltando que el establecimiento de salud al brindar calidad en el servicio de atención ello conllevará a la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, dentro del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevad se puede fortalecer o plantear proyectos de mejora de la innovación de materiales, equipamiento y de herramientas tecnológicas, permitiendo así que se propague una cultura de calidad en toda la institución, lo cual directamente influenciará en la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Ahmed, S., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2018). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168-e182. doi:<https://doi.org/10.1002/hpm.2629>
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Journals*, 1-8. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Akachi, Y., & Kruk, M. (2017). Quality of care: measuring a neglected driver of improved health. *Bull World Health Organ*, 95(6), 465–472. doi:<https://dx.doi.org/10.2471%2FBLT.16.180190>
- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “Case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*, 12(9), 137-152. doi:10.5539/ijbm.v12n9p136
- Althobaiti, S., Alharthi, S., & ALZahrani, A. (2020). Medical Systems quality evaluated by perceptions of nursing care facing covid 19 pandemic. *International Journal for Quality Research*, 14(3), 895-912. doi:10.24874/IJQR14.03-16
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Santiago de Cali: Publicaciones de la Universidad de Santiago de Cali. Facultad de Derecho - Caide.
- Armidos, J., Syuhaimie, A., & Eka, Y. (2020). Application of Social Skill Training using Hildegard Peplau Theory Approach to Reducing Symptoms and the Capability of Social Isolation Patients. *Journal Keperawatan*, 12(3). doi:<https://doi.org/10.32583/keperawatan.v12i3.782>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920. doi:10.5267/j.msl.2019.2.011

- Badruridzwanullah, A., Ismail, M., & Abdul, A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Med Journal*, 33(5), 416-422. doi:10.5001/omj.2018.76
- Batt, J., & Bathija, P. (2018). Ensuring Access to Quality Health Care in Vulnerable Communities. *Academic Medicine*, 93(9), 1271–1275. doi:10.1097/ACM.0000000000002254
- Benitez, A. (2021). *Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL*. Bogotá: Publicaciones de la Universidad Santo Tomás. Retrieved from <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37398>
- Bidzan, I., Bidzan, M., Jurek, P., Bidzan, L., Knietzsch, J., Stueck, M., & Bidzan, M. (2020). A Polish and German Population Study of Quality of Life, Well-Being, and Life Satisfaction in Older Adults During the COVID-19 Pandemic. *Front Psychiatry*, 11(585813). doi:10.3389/fpsy.2020.585813
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyaca*, 6(1), 55-71. doi:<https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bombard, Y., Baker, G., Orlando, E., Fancott, C., & Bhatia, P. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementation Sci*, 13(98). doi:<https://doi.org/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Carvalho, J., & Cordeiro, R. (2018). Theories of the Interpersonal Relationships, Transitions and Humanistic Theories: Contribution to Frameworks of Psychiatric/Mental Health Nursing in Europe. *European Psychiatric/Mental Health Nursing in the 21st Century. Principles of Specialty Nursing (Under the auspices of the European Specialist Nurses Organisations (ESNO))*. Springer, Cham., 49-58. Retrieved from https://doi.org/10.1007/978-3-319-31772-4_5

- Chumioque, M. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado enfermero. Servicio de geriatría del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, periodo julio - setiembre 2017*. Lambayeque: Publicaciones de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved from <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1219>
- Cordeiro, L., & Costa, M. (2021). Articulating nursing practice with the theories of Nightingale, King and Peplau: experience report. *Journal Nursing Health*, 11(4), 1-8. doi:<https://doi.org/10.15210/jonah.v11i4.18421>
- Cueava, D., Aponte, E., & Carmona, N. (2018). *Efectividad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción que recibe el paciente adulto en el servicio de hospitalización en el Hospital Luis Heysen Inchaustegui durante el periodo marzo – junio 2018*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad de Chiclayo. Retrieved from <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/303>
- Dalal, U. (2015). *Quality of Service*. In *Wireless Communication and Networks*: Oxford University Press. ISBN: 978-1-68015-875-5.
- Dirección de Personas Adultas Mayores. (2021). *Personas Adultas Mayores*. Lima: Publicaciones de la DIPAM. Retrieved from <https://www.mimp.gob.pe/adultomayor/dipam.html>
- Espinoza, J., Muñoz, F., & Portillo, J. (2005). Clasificando a las personas mayores. Una visión dinámica. *Medicina de Familia*, 6(3). Retrieved octubre 15, 2020, from <https://drarturogeriatria.files.wordpress.com/2018/08/clasific-ama.pdf>
- Flores, M. (2020). *Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempos de COVID-19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista, 2020*. Iquitos: Publicaciones de la Universidad Privada de la Selva Peruana. Retrieved from <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLORES%20MURAYARI,%20MARJORIE%20ALEXIS%202020.pdf>

- García, L., & Guevara, M. (2017). *Calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el Servicio de Medicina. Hospital Belén de Trujillo - 2016*. Trujillo: Publicaciones de la Universidad Privada Antenor Orrego. Retrieved from <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2447>
- González, A., Acuña, M., & Loredó, D. (2021). Impact of Social Support on the Quality of Life in a Sample of Potosinos Older Adults. *Mexican Bioethics Review ICSA*, 3(5), 24-31. doi:<https://doi.org/10.29057/mbr.v3i5.6383>
- Gourin, C., Herbert, R., Quon, H., Fakhry, C., Kiess, A., Eisele, D., & Frick, K. (2019). Quality of care and short and long-term outcomes of oropharyngeal cancer care in the elderly. *Journal of the Sciences and specialties of the head and neck*, 3542-3550.
- Hanefeld, J., Powell, T., & Balabanova, D. (2017). Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. *Bull World Health Organ*, 95(5), 368-374. doi:10.2471/BLT.16.179309
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico, México: Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Ho, J., & Lunk, B. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- INEI. (2021). *En el 2020 población peruana alcanza 32,6 millones de habitantes*. Lima: Publicaciones el Instituto Nacional de Estadística e informática. Retrieved marzo 15, 2021, from <http://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-2020-poblacion-peruana-alcanza-326-millones-de-habitantes-12302/>
- Jimenez, M. (2018). *Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Año 2018*. Moquegua: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29203>

- Julca, W. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto* *Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto 2019*. Trujillo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17727>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Journal of the Sciences and specialties of the heald and neck*, 6(2), 535-545. doi:<https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- King, B., & Linette, D. (2019). Relationship Between Perceived Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients in a Psychiatric Acute Care Setting. *Revista de Servicios de Enfermería Psicosocial y Salud Mental*, 57(7). doi:<https://doi.org/10.3928/02793695-20190225-01>
- Kuipers, S., Cramm, J., & Nieboer, A. (2019). The importance of patient-centered care and co-creation of care for satisfaction with care and physical and social well-being of patients with multi-morbidity in the primary care setting. *BMC Health Serv Res*, 19(13). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3818-y>
- Larsen, O., Skundberg, H., Lundquist, L., Thorsen, M., & Shroder, A. (2021). The Relationships between Health Professionals' Perceived Quality of Care, Family Involvement and Sense of Coherence in Community Mental Health Services. *Revista de enfermería clínica*, 42(6), 2886-2896. doi:<https://doi.org/10.1080/01612840.2020.1820119>
- Ministerio de Salud. (2021). *Sistemas de gestión de calidad en Salud*. Lima: Publicaciones del Minsiterio de Salud. Retrieved from http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Minsiterio de Salud. (2007). *Sistema de gestión e la calidad en salud*. Lima: Publicaciones del Minsiterio de Salud. Retrieved from http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
- Neupane, R., & Devkota. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private

Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(3). doi:<https://doi.org/10.3126/ijssm.v4i3.17520>

Organización Mundial de la Salud. (2015). Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud. *Organización Mundial de la Salud*. Retrieved October 11, 2020, from https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf?sequence=1

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud*. Estados Unidos de América: Publicaciones de la Organización Mundial de la Salud. Retrieved from https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186466/9789240694873_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios Sanitarios de Calidad. *Publicaciones de la Organización Mundial de la Salud*, 1-8. Retrieved from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Peplau, H. (1997). Peplau's Theory of Interpersonal Relations. *Nursing Science Quarterly*. doi:<https://doi.org/10.1177%2F089431849701000407>

Pérez, J., Berrio, J., Ojeda, Y., Rodríguez, N., Fernández, S., & Aranguren, D. (2020). Evaluation of satisfaction of patients seen at " Cmdte. Manuel Fajardo Rivero" Clinico -Surgical University Hospital due to COVID-19. *Medicentro Electrónica*, 630-641. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630&lng=es&tlng=es.

Ramos, K., Podesta, L., & Ruiz, R. (2020). Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic. Lima-Peru. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*,

20(3). Retrieved from
<https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>

Riegel, F., Oliveira, M., & Silveira, D. (2018). Contributions of Jean Watson's theory to holistic critical thinking of nurses. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(4), 2073-2076. doi:<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0065>

Sandoval, D. (2019). *Nivel de satisfacción del adulto mayor desde la perspectiva de Hildegard Peplau centro de salud José Leonardo Ortiz – 2019*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Señor de Sipán. Retrieved from <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6537>

Valera, L. (2016, Junio). Salud y calidad de vida en el adulto mayor. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(2). Retrieved from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200001

Wasaya, F., Shah, Q., Shadheen, A., & Crrol, K. (2021). Peplau's Theory of Interpersonal Relations: A Case Study. *Revista Nursing Science Quarterly*, 34(4), 368-371. doi:<https://doi.org/10.1177%2F08943184211031573>

Watson, J., & Sitzman, K. (2018). *Caring Science, Mindful Practice: Implementing Watson's Human Caring Theory*. New York: Espringer Publishing Company.

Watson, J., & Woodward, T. (2010). *Nursing Theories and Nursing Practice* (Tercera ed.). New York: Accelerating the world's research. Retrieved from https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50202965/Nursing_Theories_and_Nursing_Practice___Third_Edition___F.A._Davis_Company_2010-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1634788954&Signature=XKaLdCsam~ltngGkjEOAPtP~QLiEzpkOwcyOr9OPc1VGN3YwlatkGuxfk0-bi75~5mq6UwWKEWbF

Woo, B., Lee, J., & Tam, W. (2017). The impact of the advanced practice nursing role on quality of care, clinical outcomes, patient satisfaction, and cost in

the emergency and critical care settings: a systematic review. *Hum Resour Health*, 15(63). doi:<https://doi.org/10.1186/s12960-017-0237-9>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala	Instrumento
Variable independiente: Calidad de atención	La calidad de atención se refiere sobre la satisfacción de las obligaciones del servicio, que cumplan con las expectativas del individuo; la búsqueda perseverante de la perfección de una acción tiene como objetivo el poder satisfacer al usuario o paciente (Parkvall y Skold, 2019)	La calidad de atención se encuentra conformada por 5 dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad) y de 22 indicadores.	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	1	Ordinal	Cuestionario
				Instalaciones físicas atractivas	2		
				Limpieza	3		
				Materiales informativos	4		
				Presentación pulcra	5		
			Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	6		
				Interés	7		
				Intervención correcta	8		
				Atención oportuna y segura	9		
			Empatía	Atención individualizada	10		
				Adecuada atención	11		
				Interés para el bienestar	12		
				Identificación de necesidades	13		
			Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	14		
				Priorización de atención	15		

				Conocimiento, destreza y habilidad	16		
				Disposición a la ayuda	17		
			Seguridad	Inspiración de confianza	18		
				Seguridad en tensión	19		
				Cortesía y amabilidad	20		
				Seguridad en el quehacer	21		
				Gestión documentaria	22		
Variable dependiente: Satisfacción	La satisfacción se caracteriza por ser el criterio clave que realiza y presenta el usuario frente a un servicio recibido, dicho de otra manera, se refiere al proceso de verificación que destaca un usuario respecto a la atención recibida infiriendo si fue buena o mala,	La dimensión satisfacción consta de 3 dimensiones: la dimensión humana, la dimensión técnico científico y la dimensión entorno	Humana	Atención sin demora y con respeto	1	Ordinal	Cuestionario
				Información completa	2		
				Interés por la salud	3		
				Comunicación	4		
				Amabilidad y cordialidad	5		
				Sentimientos afectivos	6		
			Técnico científico	Charlas educativas	7		
				Entendimiento	8		
				Rápida atención	9		
				Atención dentro del horario establecido	10		
				Consejos	11		
				Atención pendiente	12		
				Seguridad	13		
				Preocupación	14		

<p>evaluando ciertos requisitos satisfactorios acorde a la percepción recibida (Martínez, 2017).</p>			Comunicación sencilla	15		
				Involucramiento de la familia		
		Entorno	Ambiente agradable y atractivo	17		
			Comodidad	18		
			Privacidad	19		
			Limpieza y orden	20		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la calidad de atención

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
1	Los equipos del servicio para la atención son modernos.					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.					
3	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.					
4	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de salud son visibles.					
5	La presentación del profesional de salud es pulcra.					
	Confiabilidad					
6	El profesional de salud realiza las actividades en el tiempo establecido.					
7	El profesional de salud demuestra interés en solucionar el problema.					
8	El profesional de salud desarrolla la intervención en forma correcta.					
9	El profesional de salud le brinda atención de forma oportuna y segura.					
	Empatía					
10	El profesional de salud le brinda una atención individualizada					

11	El profesional de salud le escucha con mucha atención.					
12	El profesional de salud muestra interés en el bienestar de su salud.					
13	El profesional de salud identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.					
	Capacidad de respuesta					
14	El profesional de salud le responde a las preguntas o dudas con prontitud.					
15	El profesional de salud prioriza la atención de acuerdo con el orden correspondiente.					
16	El profesional de salud demuestra conocimiento, destreza y habilidad.					
17	El profesional de salud está dispuesto a ayudar en todo momento.					
	Seguridad					
18	El profesional de salud le inspira confianza.					
19	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de salud.					
20	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad.					
21	El profesional de salud demuestra seguridad en su labor.					
22	El Centro Asistencial le denota seguridad respecto a la gestión documentaria de su historia clínica.					

Escala valorativa:

Elementos tangibles (5 ítems)	Confiabilidad (4 ítems)	Empatía (4 ítems)	Capacidad de respuesta (4 ítems)	Seguridad (5 ítems)	Calidad de servicio (22 ítems)
[1-8] Bajo	[1-7] Bajo	[1-7] Bajo	[1-7] Bajo	[1-8] Bajo	[1-37] Bajo
<8-17] Medio	<7-13] Medio	<7-13] Medio	<7-13] Medio	<8-17] Medio	<37-73] Medio
<17-25] Alto	<13-20] Alto	<13-20] Alto	<13-20] Alto	<17-25] Alto	<73-110] Alto

Cuestionario de satisfacción

Instrucciones: Lee cada ítem y responde de acuerdo con su criterio, recordarle que no existe respuesta buena ni mala, la información que brinde solo será usada para fines académicos.

Escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Humana					
1	La atención es sin demora y con mucho respeto.					
2	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.					
3	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.					
4	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.					
5	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad					
6	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.					
	Técnico científico					
7	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
8	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.					
9	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.					
10	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.					

11	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.					
12	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.					
13	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.					
14	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.					
15	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.					
16	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.					
	Entorno					
17	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.					
18	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.					
19	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.					
20	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.					

Escala valorativa:

Humana (6 ítems)	Técnico científico (10 ítems)	Entorno (4 ítems)	Satisfacción (20 ítems)
[1-10] Bajo	[1-17] Bajo	[1-7] Bajo	[1-33] Bajo
<10-20] Medio	<17-34] Medio	<7-13] Medio	<33-66] Medio
<20-30] Alto	<34-50] Alto	<13-20] Alto	<66-100] Alto

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

Para calcular la muestra se tuvo en cuenta una margen de error del 5% y un nivel de significancia al 95%, en la cual, de una población de 360 adultos, se logró obtener una muestra de 187 adultos mayores.

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 N}{z^2 \sigma^2 + e^2 (N - 1)}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z: Valor que se obtiene de la tabla de distribución normal y depende del nivel de confianza (95%), = 1.96

e: Tolerancia de error, = 0.05

σ^2 : varianza de la población = 0.5

N: Tamaño de la población

Remplazando los valores en la formula se tiene:

$$n = 360$$

$$z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$\sigma^2 = 0.5$$

N = Tamaño de la población.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)^2 360}{[(1.96)^2 (0.5)^2] + (0.05)^2 (360 - 1)}$$

$$n = 187$$

Anexo 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Experto 1:

Ficha de validación de expertos – Calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	<i>Elementos tangibles</i>	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de salud son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de salud es pulcra.	X		X		X		X		
	<i>Confiabilidad</i>	Realización de actividades a tiempo	El profesional de salud realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de salud demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de salud desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de salud le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	<i>Empatía</i>	Atención individualizada	El profesional de salud le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
		Adecuada atención	El profesional de salud le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		
		Interés para el bienestar	El profesional de salud muestra interés en el bienestar de su salud.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	El profesional de salud identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		

Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de salud le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
	Priorización de atención	El profesional de salud prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X		
	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de salud demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
	Disposición a la ayuda	El profesional de salud está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
Seguridad	Inspiración de confianza	El profesional de salud le inspira confianza.	X		X		X		X		
	Seguridad en tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de salud.	X		X		X		X		
	Cortesía y amabilidad	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
	Seguridad en el quehacer	El profesional de salud demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
	Gestión documentaria	El Centro Asistencial le denota seguridad respecto a la gestión documentaria de su historia clínica.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Firma del experto :

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

3. TESISISTA:

Br. Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de octubre de 2021



Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

Ficha de validación de expertos – satisfacción

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción	Humana	Atención sin demora y con respeto	La atención es sin demora y con mucho respeto.	X		X		X		X		
		Información completa	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.	X		X		X		X		
		Interés por la salud	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.	X		X		X		X		
		Comunicación	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.	X		X		X		X		
		Amabilidad y cordialidad	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad	X		X		X		X		
		Sentimientos afectivos	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.	X		X		X		X		
	Técnico científico	Charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		X		X		X		
		Entendimiento	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.	X		X		X		X		
		Rápida atención	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.	X		X		X		X		
		Atención dentro del horario establecido	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.	X		X		X		X		
		Consejos	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.	X		X		X		X		
		Atención pendiente	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.	X		X		X		X		
		Seguridad	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
		Preocupación	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.	X		X		X		X		
		Comunicación sencilla	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.	X		X		X		X		
Involucramiento de la familia	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.	X		X		X		X				

Entorno	Ambiente agradable y atractivo	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.	X		X		X		X		
	Comodidad	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.	X		X		X		X		
	Privacidad	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.	X		X		X		X		
	Limpieza y orden	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

Firma del experto :

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción.

3. TESISISTA:

Br. Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de octubre de 2021



Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
DNI: 17450252

Experto 2:

Ficha de validación de expertos – Calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de salud son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de salud es pulcra.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	El profesional de salud realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de salud demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de salud desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de salud le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de salud le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
		Adecuada atención	El profesional de salud le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		
		Interés para el bienestar	El profesional de salud muestra interés en el bienestar de su salud.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	El profesional de salud identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		
	Capacidad de	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de salud le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
Priorización de atención		El profesional de salud prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X			

Seguridad	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de salud demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
	Disposición a la ayuda	El profesional de salud está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
	Inspiración de confianza	El profesional de salud le inspira confianza.	X		X		X		X		
	Seguridad en tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de salud.	X		X		X		X		
	Cortesía y amabilidad	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
	Seguridad en el quehacer	El profesional de salud demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
	Gestión documentaria	El Centro Asistencial le denota seguridad respecto a la gestión documentaria de su historia clínica.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez

Institución donde labora del Experto : Gerencia Regional de Salud-Lambayeque

Firma del experto :

Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez
DNI: 16768070

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

7. TESISISTA:

Br. Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia

8. DECISIÓN:

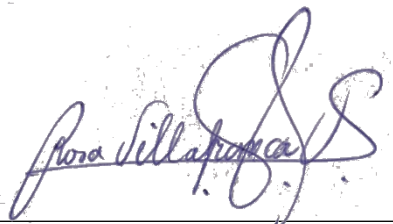
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de octubre de 2021



Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez
DNI: 16768070

Ficha de validación de expertos – satisfacción

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción	Humana	Atención sin demora y con respeto	La atención es sin demora y con mucho respeto.	X		X		X		X		
		Información completa	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.	X		X		X		X		
		Interés por la salud	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.	X		X		X		X		
		Comunicación	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.	X		X		X		X		
		Amabilidad y cordialidad	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad	X		X		X		X		
		Sentimientos afectivos	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.	X		X		X		X		
	Técnico científico	Charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		X		X		X		
		Entendimiento	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.	X		X		X		X		
		Rápida atención	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.	X		X		X		X		
		Atención dentro del horario establecido	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.	X		X		X		X		
		Consejos	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.	X		X		X		X		
		Atención pendiente	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.	X		X		X		X		
		Seguridad	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
		Preocupación	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.	X		X		X		X		
		Comunicación sencilla	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.	X		X		X		X		
Involucramiento de la familia	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.	X		X		X		X				

Entorno	Ambiente agradable y atractivo	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.	X		X		X		X		
	Comodidad	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.	X		X		X		X		
	Privacidad	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.	X		X		X		X		
	Limpieza y orden	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez

Institución donde labora del Experto : Gerencia Regional de Salud-Lambayeque

Firma del experto :

Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez
DNI: 16768070

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción.

11. TESISISTA:

Br. Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia

12. DECISIÓN:

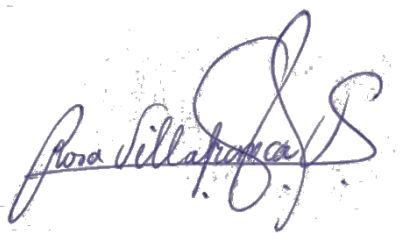
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de octubre de 2021



Mg. Rosa Luz Villafranca Velásquez
DNI: 16768070

Experto 3:

Ficha de validación de expertos – Calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipamiento moderno	Los equipos del servicio para la atención son modernos.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas atractivas	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	X		X		X		X		
		Limpieza	El servicio donde usted es atendido se encuentra limpio.	X		X		X		X		
		Materiales informativos	Los materiales informativos utilizados (folletos y catálogos) por el profesional de salud son visibles.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	La presentación del profesional de salud es pulcra.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Realización de actividades a tiempo	El profesional de salud realiza las actividades en el tiempo establecido.	X		X		X		X		
		Interés	El profesional de salud demuestra interés en solucionar el problema.	X		X		X		X		
		Intervención correcta	El profesional de salud desarrolla la intervención en forma correcta.	X		X		X		X		
		Atención oportuna y segura	El profesional de salud le brinda atención de forma oportuna y segura.	X		X		X		X		
	Empatía	Atención individualizada	El profesional de salud le brinda una atención individualizada	X		X		X		X		
		Adecuada atención	El profesional de salud le escucha con mucha atención.	X		X		X		X		
		Interés para el bienestar	El profesional de salud muestra interés en el bienestar de su salud.	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	El profesional de salud identifica las necesidades específicas cuando lo requiere.	X		X		X		X		
	Capacidad de	Respuesta a preguntas o dudas	El profesional de salud le responde a las preguntas o dudas con prontitud.	X		X		X		X		
Priorización de atención		El profesional de salud prioriza la atención de acuerdo al orden correspondiente.	X		X		X		X			

Seguridad	Conocimiento, destreza y habilidad	El profesional de salud demuestra conocimiento, destreza y habilidad.	X		X		X		X		
	Disposición a la ayuda	El profesional de salud está dispuesto a ayudar en todo momento.	X		X		X		X		
	Inspiración de confianza	El profesional de salud le inspira confianza.	X		X		X		X		
	Seguridad en tensión	Se siente seguro(a) con la atención que le brinda el profesional de salud.	X		X		X		X		
	Cortesía y amabilidad	El profesional de salud le trata con cortesía y amabilidad.	X		X		X		X		
	Seguridad en el quehacer	El profesional de salud demuestra seguridad en su labor.	X		X		X		X		
	Gestión documentaria	El Centro Asistencial le denota seguridad respecto a la gestión documentaria de su historia clínica.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza

Institución donde labora del Experto : Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo

Firma del experto :



Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza
DNI: 16407275

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

13. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.

14. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

15. TESISISTA:

Br. Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia

16. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de octubre de 2021



Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza
DNI: 16407275

Ficha de validación de expertos – satisfacción

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción	Humana	Atención sin demora y con respeto	La atención es sin demora y con mucho respeto.	X		X		X		X		
		Información completa	El profesional de salud le brinda información completa sobre el estado de salud.	X		X		X		X		
		Interés por la salud	El profesional de salud manifiesta interés por la salud durante la atención.	X		X		X		X		
		Comunicación	El profesional de salud se comunica con usted para conocer sobre su estado de salud.	X		X		X		X		
		Amabilidad y cordialidad	El profesional de salud lo atiende con amabilidad y cordialidad	X		X		X		X		
		Sentimientos afectivos	El profesional de salud le demuestra sentimientos afectivos.	X		X		X		X		
	Técnico científico	Charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.	X		X		X		X		
		Entendimiento	El profesional de salud se preocupa de verificar si entendió lo explicado.	X		X		X		X		
		Rápida atención	El profesional de salud acude rápidamente cuando tiene algún problema.	X		X		X		X		
		Atención dentro del horario establecido	El profesional de salud lo atendió dentro del horario establecido.	X		X		X		X		
		Consejos	El profesional de salud se da un tiempo para dar consejos o recomendaciones.	X		X		X		X		
		Atención pendiente	El profesional de salud está pendiente por lo que siente después de ser atendido.	X		X		X		X		
		Seguridad	El profesional de salud demuestra seguridad frente a un procedimiento a realizar.	X		X		X		X		
		Preocupación	El profesional de salud se muestra preocupado cuando se presentan problemas.	X		X		X		X		
		Comunicación sencilla	El profesional de salud le habla con palabras sencillas muy entendibles.	X		X		X		X		
Involucramiento de la familia	El profesional de salud involucra a los familiares en el cuidado que usted debe tener.	X		X		X		X				

Entorno	Ambiente agradable y atractivo	El profesional de salud se preocupa que el ambiente sea agradable y atractivo.	X		X		X		X		
	Comodidad	El profesional de salud se preocupa por hacerle sentir cómodo y confortable.	X		X		X		X		
	Privacidad	El profesional de salud se preocupa porque la atención mantenga la privacidad.	X		X		X		X		
	Limpieza y orden	El profesional de salud se preocupa por la limpieza y el orden del ambiente.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto : Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza

Institución donde labora del Experto : Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo

Firma del experto :



Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza
DNI: 16407275

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

17. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.

18. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Satisfacción.

19. TESISISTA:

Br. Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia

20. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 10 de octubre de 2021.



Dra. Luz Antonia Barreto Espinoza
DNI: 16407275

Confiabilidad de los instrumentos

Base de datos:

Variable Calidad de servicio

	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_	CS_
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
5	1	4	1	5	2	1	5	1	2	5	4	5	1	5	4	5	2	4	5	1	1	4
6	3	3	3	4	4	2	5	1	1	1	3	3	1	2	1	4	5	2	2	3	4	1
7	1	4	1	1	3	2	3	3	5	2	3	3	1	5	4	5	4	2	2	2	2	5
8	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
9	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
10	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
11	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Variable Satisfacción

	S_ P1	S_ P2	S_ P3	S_ P4	S_ P5	S_ P6	S_ P7	S_ P8	S_ P9	S_ P10	S_ P11	S_ P12	S_ P13	S_ P14	S_ P15	S_ P16	S_ P17	S_ P18	S_ P19	S_ P20
1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
2	2	2	3	2	1	2	4	2	5	5	5	2	4	3	1	5	1	2	4	3
3	5	4	5	2	1	1	3	2	4	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	5
4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
5	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
6	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1
7	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
8	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
9	5	5	1	5	1	2	4	2	5	3	2	4	2	4	4	4	1	4	4	5
10	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
11	4	1	4	5	2	3	4	5	1	3	5	1	3	2	4	2	1	2	5	5
12	4	5	4	4	3	1	1	5	4	5	3	1	3	4	2	3	1	1	5	3

Análisis de confiabilidad por medio de la puntuación de Alfa de Cronbach a la prueba piloto.

La prueba piloto fue aplicada a 12 adultos mayores de un Centro de salud correspondiente a la variable calidad de servicio y satisfacción.

Variable calidad de servicio	Variable satisfacción																																				
Puntuación Alfa de Cronbach	Puntuación Alfa de Cronbach																																				
<p>Fiabilidad</p> <p>Escala: ALL VARIABLES</p> <p>Resumen de procesamiento de casos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Casos</td> <td>Válido</td> <td>12</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>12</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,936</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Casos	Válido	12	100,0	Excluido ^a	0	,0	Total	12	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,936	22	<p>Fiabilidad</p> <p>Escala: ALL VARIABLES</p> <p>Resumen de procesamiento de casos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Casos</td> <td>Válido</td> <td>12</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>12</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,938</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Casos	Válido	12	100,0	Excluido ^a	0	,0	Total	12	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,938	20
		N	%																																		
Casos	Válido	12	100,0																																		
	Excluido ^a	0	,0																																		
	Total	12	100,0																																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																																				
,936	22																																				
		N	%																																		
Casos	Válido	12	100,0																																		
	Excluido ^a	0	,0																																		
	Total	12	100,0																																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																																				
,938	20																																				

Conclusión:

Si llega a concluir que la prueba piloto aplicada a los 12 pacientes adulto mayor de un establecimiento de salud, llegó a denotar confiabilidad, con una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,936, para la variable calidad de servicio y una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,938 para la variable satisfacción, es de esta manera, como se manifiesta que los instrumentos concernientes a ambas variables de estudio presentan consistencia interna, por lo tanto se aprueba para que sean aplicados a la muestra de investigación del presente estudio.

Anexo 5. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

El análisis de confiabilidad efectuado a los instrumentos que fueron aplicados a los 187 adultos mayores de un Centro de salud correspondiente a la variable calidad de servicio y satisfacción, obteniéndose los siguientes puntajes:

Variable calidad de servicio	Variable satisfacción																																				
Puntuación Alfa de Cronbach	Puntuación Alfa de Cronbach																																				
<p>→ Fiabilidad</p> <p>Escala: ALL VARIABLES</p> <p>Resumen de procesamiento de casos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Casos</td> <td>Válido</td> <td>187</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>187</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,871</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Casos	Válido	187	100,0	Excluido ^a	0	,0	Total	187	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,871	22	<p>→ Fiabilidad</p> <p>Escala: ALL VARIABLES</p> <p>Resumen de procesamiento de casos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Casos</td> <td>Válido</td> <td>187</td> <td>100,0</td> </tr> <tr> <td>Excluido^a</td> <td>0</td> <td>,0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>187</td> <td>100,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p> <p>Estadísticas de fiabilidad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>,843</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>			N	%	Casos	Válido	187	100,0	Excluido ^a	0	,0	Total	187	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos	,843	20
		N	%																																		
Casos	Válido	187	100,0																																		
	Excluido ^a	0	,0																																		
	Total	187	100,0																																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																																				
,871	22																																				
		N	%																																		
Casos	Válido	187	100,0																																		
	Excluido ^a	0	,0																																		
	Total	187	100,0																																		
Alfa de Cronbach	N de elementos																																				
,843	20																																				

Conclusión:

Si llega a concluir que los instrumentos aplicados a los 187 pacientes adultos mayores, llegó a denotar confiabilidad, con una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,871, para la variable calidad de servicio y una puntuación de Alfa de Cronbach de 0,843 para la variable satisfacción, es de esta manera, como se manifiesta que los instrumentos concernientes a ambas variables de estudio presentan consistencia interna, por lo tanto se aprueba para que sean aplicados a la muestra de investigación del presente estudio.

Anexo 6. Autorización de aplicación de los instrumentos

"Año del Bicentenario: 200 años de independencia"

Chiclayo, 24 de septiembre del 2021

SOLICITO CARTA PARA AUTORIZACIÓN REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Doctora
Mercedes Collazos Alarcón
Directora de la Escuela de Posgrado
de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Yo, Sandy Marylhia Saavedra Rodriguez, con DNI N° 46226978, domiciliada en la calle España 661 del distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa de Maestría, con mención en Gestión en los servicios de salud, III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

Para efectos de obtener el Grado Académico de Maestra, debo realizar un trabajo de investigación en la forma siguiente:

- 1) Título de la Investigación : Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.
la investigación
 - 2) Nombres y Apellidos del director : Dr. Gustavo Ganoza Tresierra
Del CAP III Manuel Manrique Nevado.
 - 3) La dirección de la institución es : Calle Conquista N° 149 José Leonardo Ortiz
 - 4) Teléfono de la institución : (074) 481060
- Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.



.....
Firma

Anexos: Documentos que evidencian, si fueran necesarios.

arp (CI).

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 25 de septiembre del 2021

SEÑOR:

Dr. Gustavo Ganoza Tresierra
Director del CAP III Manuel Manrique Nevado.
Chiclayo
Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 24 de Setiembre del 2021.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Sandy Marylitha Saavedra Rodriguez
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión de los servicios de salud.
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia.
- 6) Asesor : Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
JEFE DE UNIDAD
DE POSGRADO
CHICLAYO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.S.
Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
Jefa de Unidad de Posgrado Chiclayo

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).



Anexo 7. Consentimiento informado

Yo.....

Reconozco que la información otorgada por la investigadora para dicho estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Así mismo, haber sido informado (a) de manera clara, precisa y oportuna por la investigadora Saavedra Rodriguez, Sandy Marylhia, de la finalidad de la presente investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en un centro de salud de Chiclayo en tiempos de pandemia”.

Teniendo por objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021.

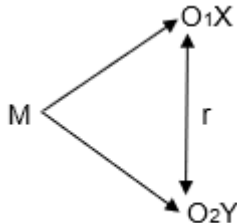
Por lo expuesto, otorgo mi consentimiento a que se me realice el presente cuestionario.

<input type="checkbox"/>	ACEPTO
<input type="checkbox"/>	NO ACEPTO

Chiclayo.....de..... del 2021

Firma

Anexo 8. Matriz de consistencia

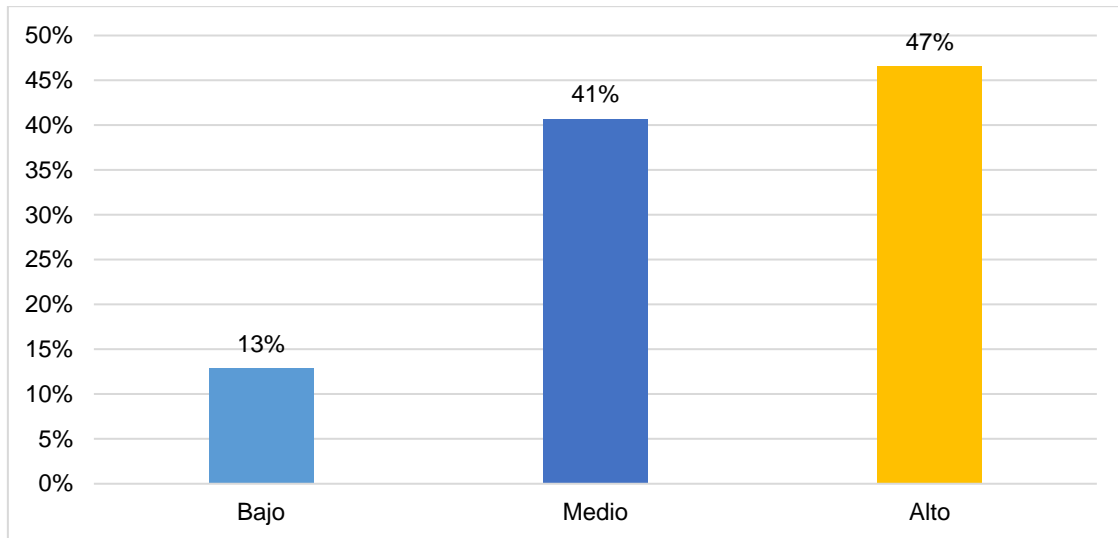
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/NIVEL (ALCANCE)/ DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
PRINCIPAL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL:	H1: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, 2021 y H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores atendidos en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado	VARIABLES 1: Calidad de servicio	Unidad de análisis: adultos mayores que pertenecen al Programa de Adulto Mayor, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado. Población: 360 adultos mayores que pertenecen al Programa de Adulto Mayor, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado Muestra: 187 adultos mayores que pertenecen	Enfoque de investigación: cuantitativa (Hernández y Mendoza, 2018).  Diseño no experimental – transversal.	Encuesta: Encuesta Instrumento 1: cuestionario de calidad de servicio – Herramienta SERVQUAL (conformado por 22 ítems), adaptado de Julca (2020) Instrumento 1: cuestionario de satisfacción – (conformado por 20 ítems), adaptado de Julca (2020) Método de análisis de investigación: Para el procesamiento de los datos se tomará en consideración el uso de la herramienta
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, Chiclayo, 2021					
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		VARIABLES 2: Satisfacción			
¿Cuál es el nivel la calidad de la atención del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, 2021?	a) Identificar el nivel de la calidad de atención del servicio de enfermería brindado al adulto mayor del Centro Asistencial Policlínico Manuel					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor en el Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, 2021?</p>	<p>Manrique Nevado - 2021</p> <p>b) Analizar el grado de satisfacción percibido por el adulto mayor de la atención del personal de enfermería y condiciones del entorno del servicio del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado - 2021</p> <p>c) Establecer la relación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los adultos mayores en el servicio de enfermería del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado en tiempos de pandemia, 2021.</p>	<p>en tiempos de pandemia, 2021.</p>		<p>al Programa de Adulto Mayor, del Centro Asistencial Policlínico Manuel Manrique Nevado</p>		<p>SPSS STATICS Versión 26.0.</p>
---	---	--------------------------------------	--	---	--	---------------------------------------

Anexo 9. Figuras

Figura 2

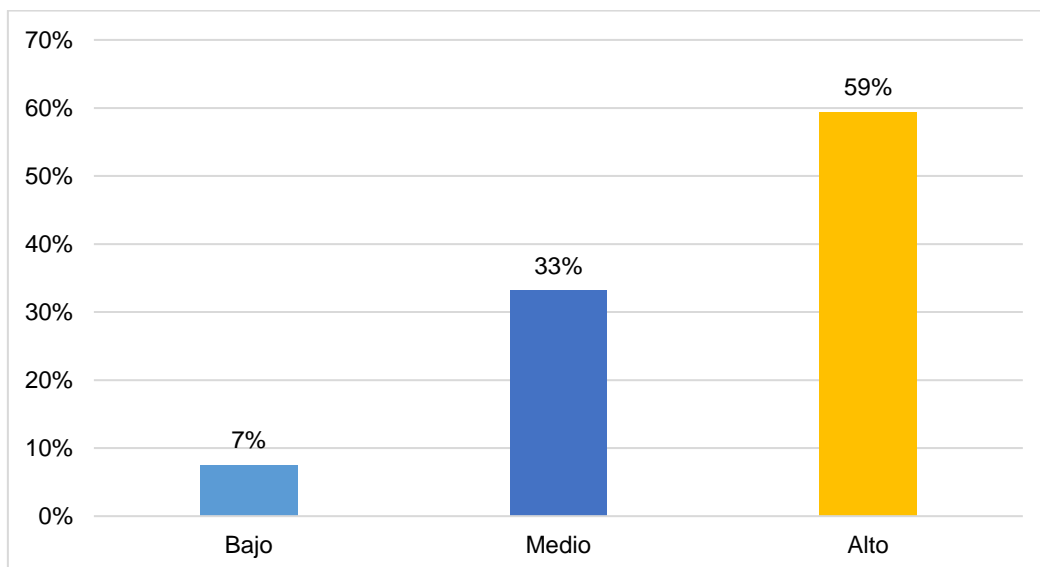
Nivel de la dimensión elementos tangibles.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 3

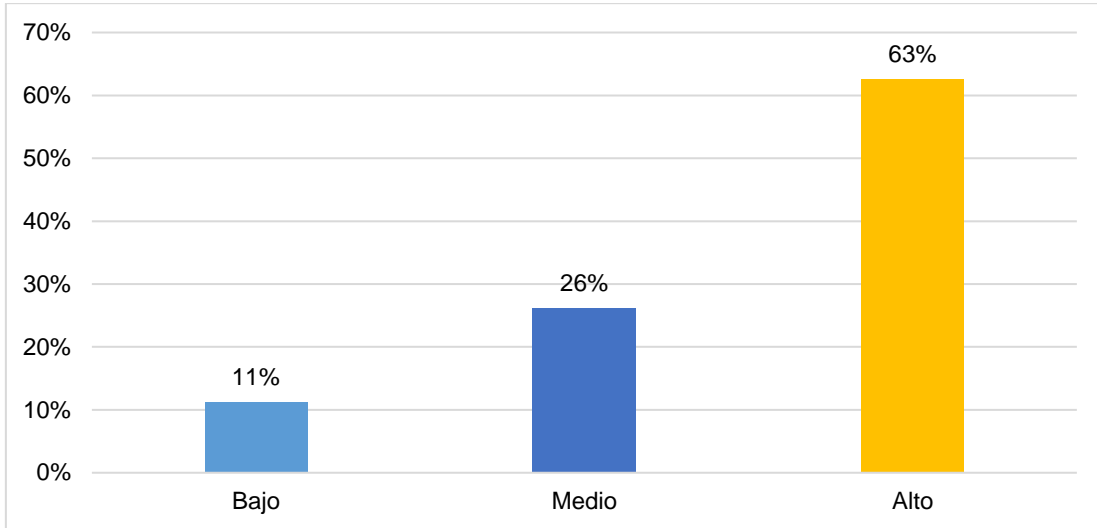
Nivel de la dimensión confiabilidad.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 4

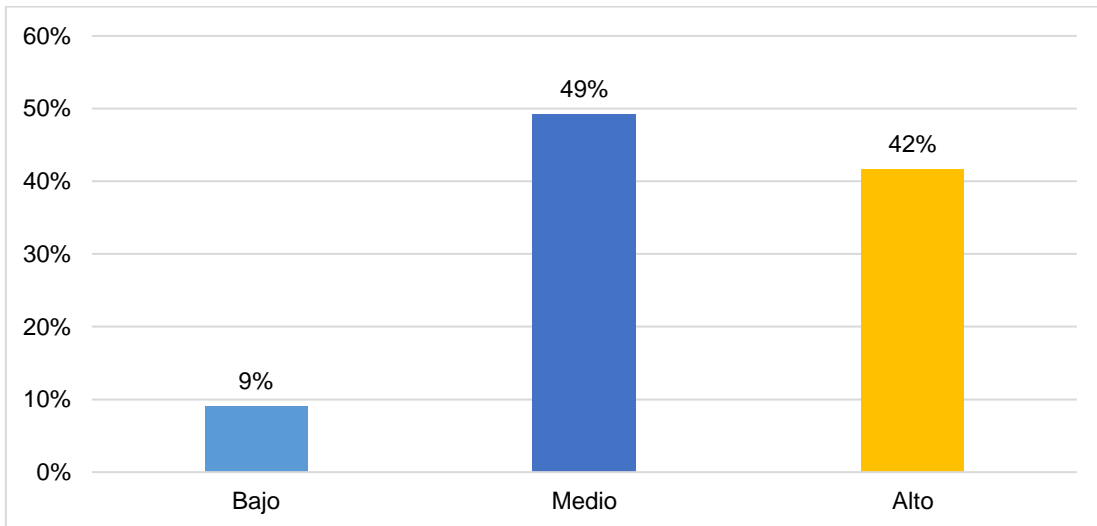
Nivel de la dimensión empatía.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 5

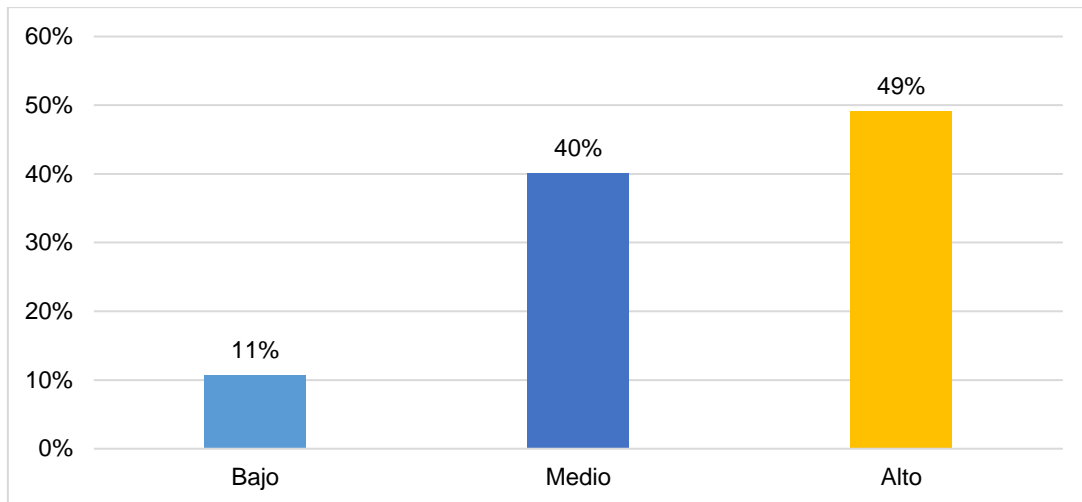
Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 6

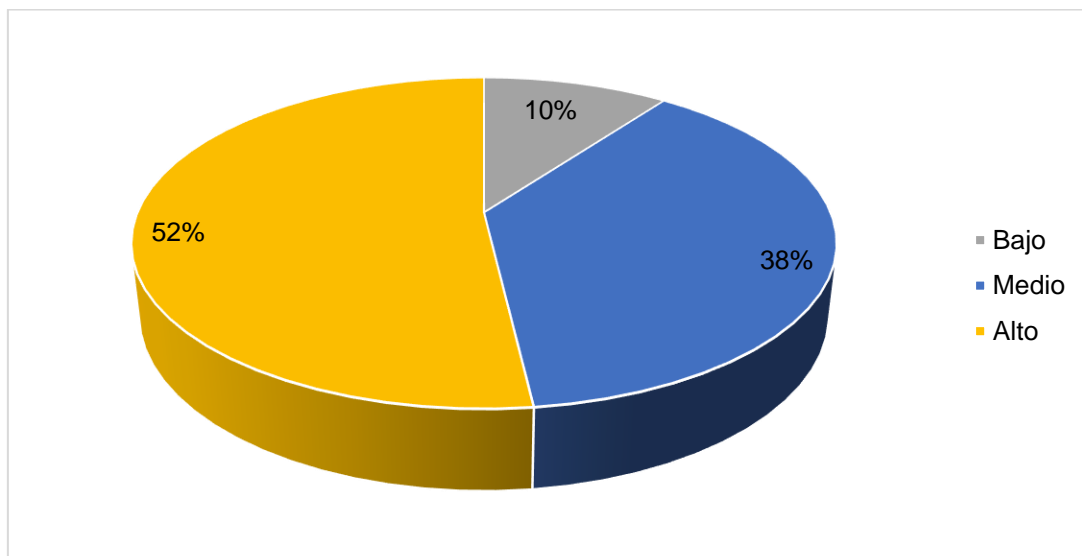
Nivel de la dimensión seguridad.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 7

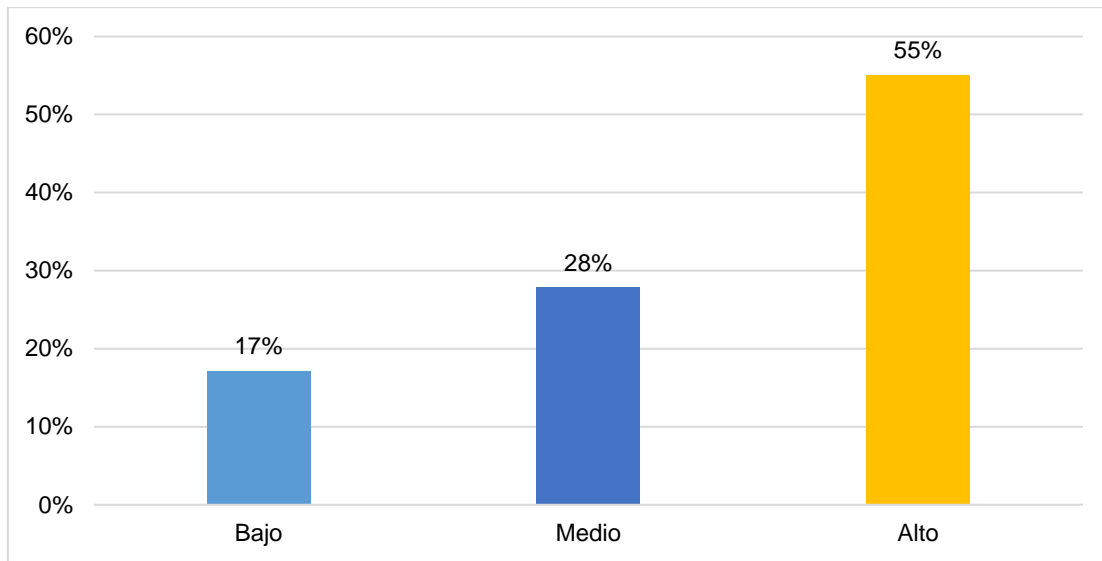
Nivel de la variable calidad de atención.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 8

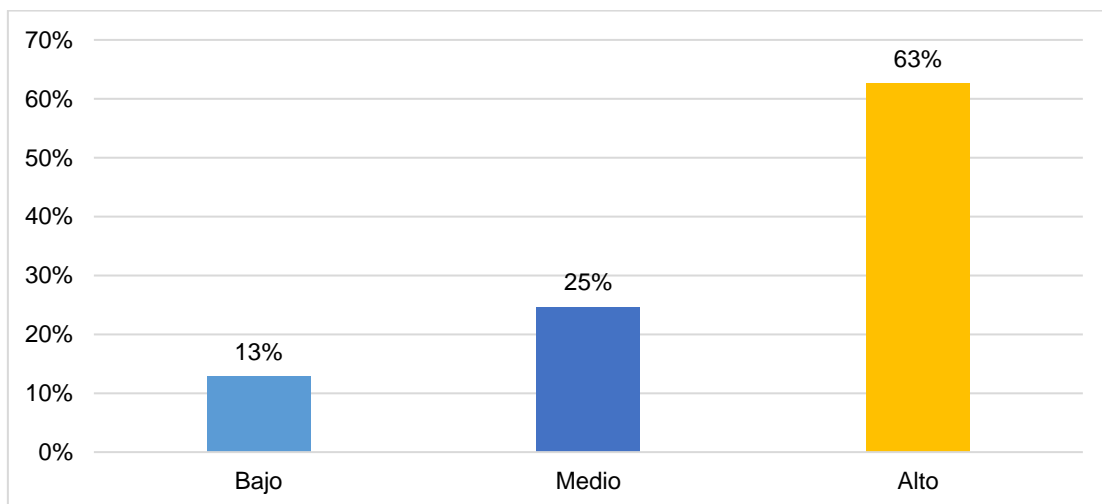
Nivel de la dimensión humana.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 9

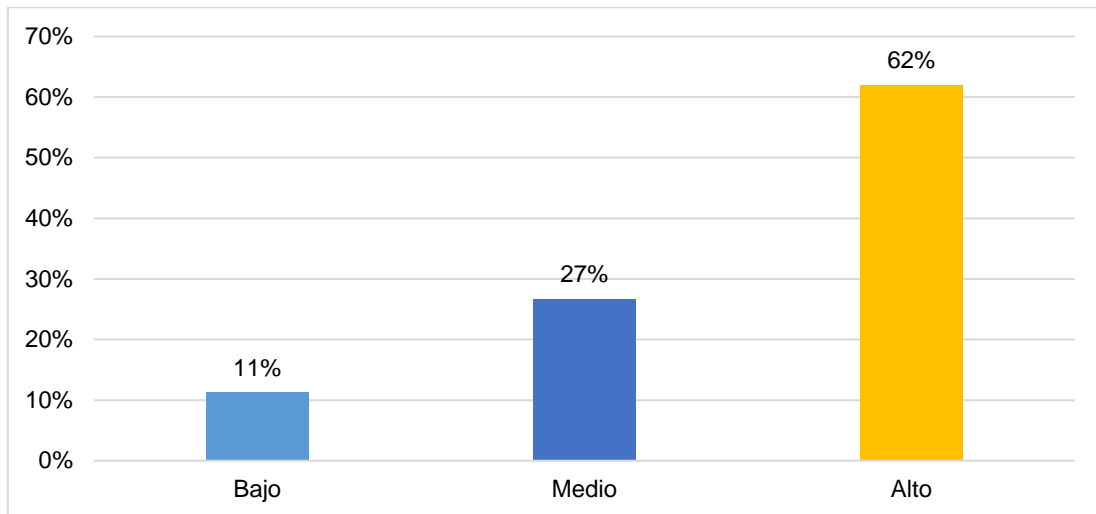
Nivel de la dimensión técnico científico.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 10

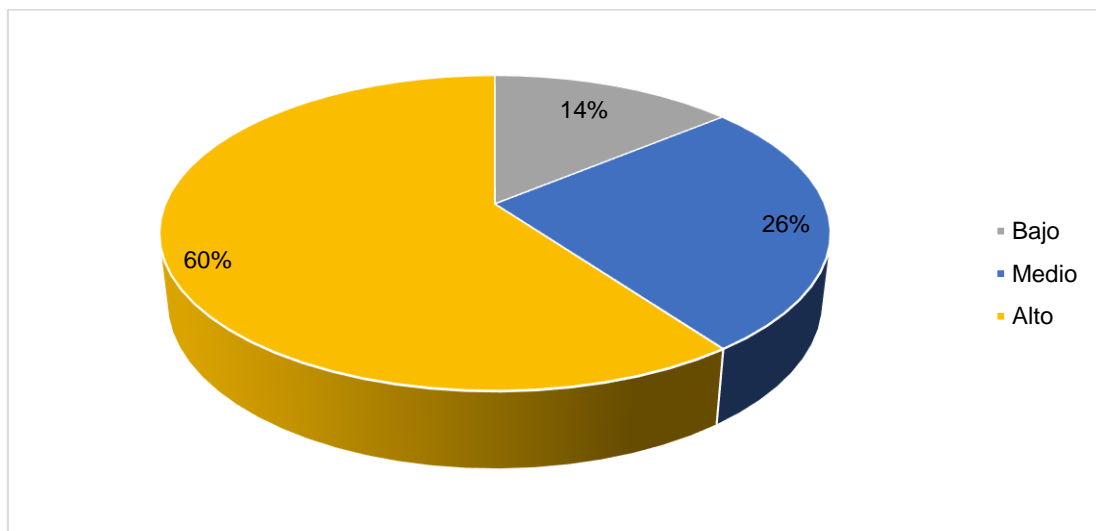
Nivel de la dimensión entorno.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

Figura 11

Nivel de la variable satisfacción.



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes adulto mayor.

